

► 2017



Istituto di Ricerca sul Gioco d'Azzardo

CP 1627
6501 Bellinzona
Info@irga.ch
www.irga.ch

RAPPORT D'ACTIVITÉ

du Groupe pour la Conception Sociale des trois Casinos Tessinois (CS-3) pour 2017
10^e année

10^o Rapporto d'attività sulla Concezione sociale dei tre Casinò Ticinesi per l'anno 2017

Avec une introduction détaillée en langue française, entièrement mise à jour

Dr med. Tazio Carlevaro
Coordinateur

Bellinzona
Juin 2018

Table du contenu de l'ouvrage

Introduction.....	5
<i>Histoire de nos comptes rendus annuels.....</i>	5
<i>La méthode scientifique et l'enjeu de notre travail.....</i>	5
La recherche scientifique dans le monde du jeu de hasard.....	5
Observations sur la démarche de la méthode scientifique	5
L'influence de la méthode scientifique dans notre travail.....	7
Introduction aux données de la prévention pour 2017	9
<i>Quelques observations pour commencer</i>	9
<i>La base légale de la lutte contre le jeu pathologique</i>	9
<i>Le projet de la nouvelle loi fédérale sur les jeux de hasard et d'argent.....</i>	10
<i>Le «jeu social», le «jeu problématique» et le «jeu pathologique»</i>	11
<i>Les addictions «sans substances»</i>	12
<i>Typologie des clients et prévention du jeu excessif.....</i>	13
Structure de la conception sociale des casinos tessinois (2017).....	15
<i>La Loi fédérale sur les maisons de jeu (1998).....</i>	15
I. Ceux qui ne peuvent pas jouer (Art. 21, Loi).....	15
II. Ceux qui doivent être exclus du jeu (Art. 22, Loi)	15
III. La conception sociale consiste de plusieurs éléments (Art. 37 e 22, Ordonnance)	15
Présentation des données 2017	17
<i>La formation du personnel des casinos.....</i>	17
<i>La prévention du jeu problématique et du jeu pathologique</i>	18
La prévention proactive.....	18
La prévention proactive « passive »	18
La prévention proactive « active »	19
<i>La réduction du dommage et la détection précoce</i>	20
<i>La notification des situations observées</i>	21
La notification en provenance du casino et la notification en provenance de l'extérieur.....	21
Les colloques par rapport aux notifications.....	22
<i>La réduction du dommage: l'interdiction de jeu</i>	23
L'interdiction procédée d'une notification au Responsable de la conception sociale	23
La typologie de l'exclusion (volontaire, imposée), en pourcentages	25
La typologie de l'exclusion par rapport à la perception du client exclu, en pourcentages	26
La typologie de l'exclusion par rapport à la gravité <i>objective</i> de la situation, mesurée par le casino, en pourcentages.....	27
<i>Caractéristiques de la clientèle exclue</i>	28
Les exclusions par rapport aux classes d'âge, en pourcentages	28
Les exclusions par rapport au type de jeu, en pourcentages.....	29

<i>La réduction du dommage. La réadmissions au jeu (la «levée d'interdiction»)</i>	29
Pour éviter les « rechutes »	30
<i>Conclusions concernant nos méthodes et nos résultats.....</i>	32
Annexe N. 1. La présence de l'IRGA dans le domaine de la recherche, de l'enseignement et de l'information au public	34
Annexe N. 2. Données de l'activité des casinos tessinois pour la prévention du jeu pathologique (2017).....	36
<i>1. Dati generali per il 2006-17, a fondamento del rapporto</i>	36
1.1. Note metodologiche	36
<i>2. Gruppo qualità della concezione sociale dei tre casinò ticinesi (Gruppo CS-3)</i>	37
<i>3. Collaborazione con un ente incaricato di terapia e di presa in carico esterna</i>	37
<i>4. Prevenzione passiva ed attiva.....</i>	38
4.1. L'opuscolo di prevenzione	38
4.2. I colloqui di prevenzione.....	39
4.3. I colloqui con la clientela, e la loro tipologia	40
4.4. Clienti di età tra i 18 e i 21 anni di età	42
4.5. Clienti che hanno fatto una vittoria “ingente”	43
<i>5. Segnalazioni, checklist, colloqui, e conseguenze.....</i>	44
5.1. Tipologia delle segnalazioni.....	44
5.2. Ulteriori criteri di qualità delle segnalazioni	48
5.2.1. Numero delle segnalazioni aperte, rispetto alle entrate annuali	48
5.2.2. Esiti delle checklist: le esclusioni.....	49
<i>6. Le esclusioni dal gioco.....</i>	50
6.1. Tipi di esclusioni dal gioco	50
6.2. Numero e tipologia delle esclusioni, rispetto alle entrate annuali	50
6.3. Numero e tipologia delle esclusioni (volontarie, imposte, CS e Art. 22c)	51
6.4. Tipologia delle esclusioni secondo l'età del giocatore	54
6.5. Tipologia delle esclusioni secondo il tipo di gioco	55
6.6. Esclusioni imposte e volontarie, precedute da misure di riconoscimento precoce	57
6.7. Tipo di esclusione, rispetto al procedimento di segnalazione (esclusioni tempestive e tardive).....	59
6.8. Tipo di esclusione, rispetto al problema di gioco: valutazione soggettiva	60
6.9. Tipo di esclusione, rispetto al problema di gioco: valutazione obiettiva.....	63
6.10. Esclusione e situazioni d'emergenza.....	65
<i>7. Procedimento di riammissione al gioco (revoca)</i>	66
7.1. Richieste di revoca, e revoca concesse, sul numero delle entrate annuali	66
7.2. Riammissioni in collaborazione con la sicurezza	67
7.3. Riammissioni: diminuzione del rischio di rinnovata esclusione	69
<i>8. Attenzione alla clientela.....</i>	70
8.1. I clienti regolari	70
8.2. Giocatori esclusi, con problemi di gioco molto marcati.....	71
8.3. Giocatori di prossimità	71
8.4. Giocatore tra i 18 e i 21 anni	71
<i>9. Formazione del personale del casinò</i>	72
9.1. La formazione del personale, dati generali.....	72
9.2. La formazione introduttiva del personale neo-assunto	73
9.3. Formazione di base del personale (F1).....	73
9.4. Aggiornamento annuale della formazione (F2).....	74
9.5. Aggiornamento della formazione per quadri (F3).....	74
9.6. Osservazioni conclusive	74
<i>10. Prevenzione al di fuori dei casinò ticinesi</i>	75

10.1. Il Fondo gioco patologico	75
10.2. Il Gruppo azzardo Ticino – Prevenzione (GAT-P)	75
10.3. L’Istituto di ricerca sul gioco d’azzardo (IRGA)	75
10.4. “Telefono amico”	75

Rapport de la 10e année d'application (2017) de la Conception sociale commune des trois Casinos tessinois, basée sur la vérification de la qualité

Introduction

Histoire de nos comptes rendus annuels

En 2007 la *Commission fédérale des maisons de jeu* (CFMJ) avait proposé que chaque casino détermine un objectif, qu'il en suive sa réalisation d'une manière scientifique, en vérifiant la situation de départ et le résultat du travail effectué. C'est à ce moment que les trois casinos du Tessin ont décidé de réunir leurs expériences d'observation et d'intervention dans le domaine de la conception sociale, avec l'appui de l'*Institut de Recherche sur le Jeu de Hasard* (IRGA).

Depuis lors nous publions tous les ans un *compte-rendu* de notre activité. Cette année nous présentons ce travail avec une introduction en langue française qui permettra aux lecteurs de mieux cerner les points sur lesquels nous avons travaillé pendant tant d'années.

Les trois casinos restent indépendants par rapport à leur organisation et à leurs objectifs, mais les instruments à disposition sont fréquemment élaborés ensemble, ce qui les rend souvent intéressants et variés.

Cet engagement ne devait durer que cinq ans. Mais les trois casinos ont décidé de continuer cette expérimentation. Elle devra être le point de départ d'un nouveau projet qui ne prendra en compte que les points centraux du précédent. En effet, certains projets mis en œuvre ont montré de bons résultats, alors qu'entretemps d'autres ont perdu de l'importance.

Mais après dix ans, il est possible que la forme de nos comptes-rendus annuels puisse changer.

La méthode scientifique et l'enjeu de notre travail

La recherche scientifique dans le monde du jeu de hasard

L'impulsion donnée par la C FMJ dans le domaine de la vérification de la qualité de la prévention a eu deux résultats importants. D'une part, la vérification en question requiert une vision scientifique du problème et de sa solution, ce nous a conduit à élaborer une méthodologie permettant de répondre à cette sollicitation d'une façon adéquate. Et ce qui, d'autre part, a renforcé les liens avec des groupes de chercheurs travaillant dans ce domaine, en Suisse romande, en Suisse alémanique, en Italie, et ailleurs.

Observations sur la démarche de la méthode scientifique

Aucune entreprise sérieuse, dans n'importe quel domaine, ne peut renoncer à vérifier régulièrement son fonctionnement, c'est-à-dire sa structure, en fonction des résultats obtenus. Mais pour le faire, il

faut compter sur deux instruments indispensables: la méthode scientifique et une base de données adéquate.

La base de données, à elle seule, n'est pas suffisante. Elle est un peu comme une étude épidémiologique. En principe, elle est muette. Il ne s'agit que d'une photographie, d'un relevé ponctuel d'une situation concrète. La quantité des données ne fait que rendre plus nette cette photographie, mais elle ne la met pas en mouvement, ne la fait pas parler.

Mais certaines combinaisons des données, certaines variations au cours des années, peuvent nous faire supposer une relation qui peut être de cause à effet, ou d'autre nature, par exemple, de corrélation. C'est une observation qui peut nous amener à questionner nos données.

Parfois une question nous interroge sur notre travail, et nous pousse à trouver une réponse. Pour y parvenir, il faut d'abord savoir si la question a déjà été posée et affrontée par d'autres chercheurs. Il faut donc consulter une bibliographie. Cette démarche nous permet de mieux cerner la question, de faire un bon choix parmi nos données. Notre question devient plus précise. Elle n'est plus une *demande ouverte*, à laquelle il est souvent impossible de répondre. Elle devient une *hypothèse*. Et la vérification d'une hypothèse bien formulée¹ nous permettra de trouver une réponse.

La transformation d'une demande en une hypothèse requiert une *formalisation*. Elle doit être proposée comme demande empirique, formulée selon des dimensions *mesurables*. Ce que nous mesurons, ce sont les variations de ces dimensions. L'hypothèse est réduite à l'essentialité du problème. Les dimensions sont choisies si elles sont indispensables. Il faut donc employer le « peigne fin ». C'est ce que l'on appelle *réductionnisme*, indispensable à la science.

La vérification d'une hypothèse s'appelle *expérimentation*. Dans une expérimentation faite selon les règles scientifiques, toutes les dimensions de l'hypothèse restent fixes, seule varie celle que l'on veut mesurer.

Le *réductionnisme* peut poser des problèmes lorsqu'on a à faire avec des êtres vivants: en sociologie, en pédagogie, en psychologie de l'enfance, en médecine, en zoologie. Car dans ces domaines les réponses à nos hypothèses ne sont pas blanc/noir, oui/non, mais des *pourcentages*. Heureusement, cette difficulté peut être surmontée par des méthodes, élaborées elles-aussi grâce à la méthode scientifique. Ces méthodes ont la flexibilité nécessaire. Il s'agit de l'observation éthologique *in vivo* (pour les tout petits bébés, et les animaux sauvages), les questionnaires et les interviews biographiques standardisés, les instruments ethnologiques (*l'observation participante*), et d'autres encore. Souvent il n'y a pas qu'une seule question, une seule hypothèse. L'ensemble des réponses à un groupe d'hypothèses peut constituer un *modèle*, qui, lui aussi, a des dimensions bien définies et mesurables.

Mais la recherche scientifique est aussi une entreprise de nature sociale. Elle requiert donc une *mise en commun* des hypothèses, des méthodes et des résultats, dans la communauté des chercheurs. Ces données seront reprises par d'autres chercheurs, qui les vérifieront, et qui à leur tour formuleront de nouvelles hypothèses, parfois avec des différences minimales. Pour être acceptées par la communauté des chercheurs, nos résultats doivent être *reproductibles*. S'ils ne le sont pas, nous devons revoir notre travail. L'erreur peut se trouver dans le choix des données, dans l'expérimentation, dans l'hypothèse elle-même, dans d'autres facteurs que nous n'avons pas considérés.

¹ Un proverbe italien nous dit que “Una domanda ben posta è una mezza risposta”.

Il y a enfin un autre aspect qui n'est pas sans importance: l'intervention du *hasard*. Il peut arriver que des expérimentations qui semblent donner raison à nos hypothèses, mais qui plus tard se révèlent de nature totalement différente. Le cas le plus éclatant est le voyage de Christophe Colomb. Son hypothèse était que la terre était ronde, et qu'en voyageant vers l'ouest il aurait pu atteindre le Japon, ou l'Inde. En effet, il est arrivé à un continent qu'il a cru être le Japon. Il a annoncé sa découverte, et défendu son opinion jusqu'à la fin de sa vie. Peu de temps plus tard, les géographes se sont rendus compte qu'il avait fait, bien sûr, une réelle découverte, mais qu'il s'agissait d'un autre continent, auparavant inconnu.

Ce phénomène s'appelle *serendipity*. C'est un aspect qui n'est jamais prévisible, et qui peut se présenter sans que nous ne nous en rendions compte. C'est l'un des signes de la fragilité cognitive des êtres humains, et non de la méthode scientifique. Elle nous signale la complexité du monde dans lequel nous sommes appelés à vivre.

La science n'est donc pas un immense dépôt de connaissances. Ni la redécouverte de la nature profonde des choses. Elle n'est qu'une méthode pour mieux comprendre notre monde, et pour avoir des possibilités d'y intervenir, avec de meilleurs résultats.

Les réponses que nous élaborons, en ce qui concerne leur nature, ne sont que des *réponses provisoires*, qui seront revues, approfondies, abandonnées, amendées, reformulées, remises en question. Par définition, la recherche scientifique n'est qu'un immense *work in progress* qui ne terminera vraisemblablement jamais.

La science *n'a pas comme but de trouver la vraie nature*, l'essence de l'univers, ou le sens de la vie. Son but est de répondre à des questions. Mais il est tout de même vrai que l'être humain a toujours eu besoin de donner des réponses à ces questions, qui sont du domaine de la philosophie ou de la religion. Il arrive que certaines des réponses, transitoires de par leur nature, aient été adoptées comme si elles avaient une valeur absolue et définitive. Mais ceci n'a rien à voir avec la science.

L'influence de la méthode scientifique dans notre travail

La suggestion de la CFMJ de 2007 nous a ouvert d'importants horizons. La vérification de la qualité de notre travail ne peut se faire que sur la base de la *méthode scientifique*. Nous devions donc avoir une base de données adéquate, nous poser des questions bien précises, relativement simples, élaborer une hypothèse et un procédé de vérification. Le but était de vérifier les procédés appliqués dans les casinos, et le cas échéant, de les améliorer.

La base de données la plus importante se trouve auprès de la CFMJ, mais elle est généralement inaccessible. Nous avons donc dû construire notre propre base de données, qui nous a permis de suivre les résultats de notre travail d'année en année.

La réponse des trois casinos tessinois a été immédiate et excellente. La collaboration, qui continue à ce jour, a été optimale, et elle l'est encore maintenant.

Nous avons heureusement pu collaborer avec d'autres chercheurs, en Suisse et ailleurs. La recherche effectuée en Suisse est de grande valeur. Elle jouit d'une bonne réputation internationale, grâce aux chercheurs et aux institutions concernées, selon leurs différents domaines d'action (médico-thérapeutique, psychologique, social, addictologique, économique).

En Italie, nous travaillons avec une association qui s'occupe de prévention, de prise en charge et de recherche. Il s'agit de *Hasard et Nouvelles Addictions* (*Azzardo e nuove dipendenze*, AND). En Suisse, nous travaillons, en particulier, avec le *Centre du Jeu Excessif* (CJE) actif au CHUV de Lausanne.

Tout au long des années, nous avons dû nous « dédoubler » pour des raisons éthiques et pratiques. Nous avons fondé deux institutions. D'une part, l'*Institut pour la Recherche sur le Jeu de Hasard* (*Istituto di ricerca sul gioco d'azzardo* – IRGA), qui sert d'appui aux trois casinos tessinois dans le domaine de la prévention primaire et secondaire à l'intérieur des casinos eux-mêmes. D'autre part, le *Groupe pour la prévention du jeu de hasard* (*Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione*, GAT-P), qui a un mandat cantonal de prévention par rapport à la population tessinoise.

L'état tessinois a chargé la SUPSI (l'*École universitaire professionnelle de la Suisse italienne*) d'une étude épidémiologique très bien faite, mais qui n'a été publiée, malheureusement, qu'en italien, et n'a paru dans aucune des revues scientifiques susceptibles de traiter ce thème. Cette étude est donc pratiquement restée inconnue dans les milieux scientifiques internationaux². Le GAT-P n'a aucun mandat pour l'évaluation de son travail auprès de la population. L'*Université de la Suisse italienne* n'a pas d'intérêt à ce domaine, du fait qu'elle n'a pas de département de sociologie ou de médecine.

Nous avons néanmoins persévétré dans notre travail. Nous avons participé à des études, publié des recherches. La bibliographie nécessaire nous est très souvent fournie par le *Centre de Documentation Sociale* de la *Bibliothèque Cantonale*, qui s'occupe entre autres des différents aspects de l'addiction.

Le périodique mensuel du GAT-P, *LaScommessa*, a une rubrique régulière de comptes rendus de livres ou d'articles parus dans des importantes revue scientifiques. Parfois, ces comptes rendus prennent la forme d'un essai.

Nous avons dressé une liste de publications d'auteurs suisses ou liés à la Suisse³. En ce qui concerne la Suisse italienne, quatre ouvrages concernent les recherches générales sur le jeu de hasard et d'argent, et sur l'addiction, cinq concernent des comptes rendus importants parus dans *LaScommessa*, trois ouvrages traitent des réactifs psychométriques et des instruments diagnostiques ou thérapeutiques, 12 concernent la prise en charge des joueurs et/ou de leurs familles, deux l'histoire et la culture du jeu de hasard, neuf traitent de l'épidémiologie dans des secteurs de la population (femmes, jeunes), et neuf les conduites de jeu, en particulier dans les casinos.

² Lisi A., Soldini E. (2013): *Il gioco d'azzardo in Ticino. Analisi delle abitudini di gioco a livello cantonale*. SUPSI, 140 p. Nous signalons ici l'autre ouvrage épidémiologique produit par la SUPSI: Soldini E. (2014) : *TI Youth Gambling I giovani e il gioco d'azzardo in Ticino Analisi delle abitudini di gioco. Gambling giovani e il gioco d'azzardo in Ticino Analisi delle abitudini di gioco dei giovani tra 14 e 25 anni a livello cantonale*. SUPSI, 111 p.

³ Vous pouvez l'obtenir gratuitement en format PDF à l'e-adresse info@taziocarlevaro.ch.

Introduction aux données de la prévention pour 2017

Quelques observations pour commencer

Le lecteur trouvera ici des tables ainsi que des graphiques qui présentent les données concernant le travail du *Gruppo per la Concezione sociale dei tre Casinò ticinesi* (« CS-3 »). Il y a trois façons de présenter ces données.

Ces données peuvent être présentées en nombres absolus, ce qui permet de suivre le développement d'un évènement dans le temps dans ses dimensions quantitatives objectives.

Par exemple: *en 2009 les casinos tessinois ont exclu 375 clients, alors qu'en 2010 leur nombre était de 367.*

Ces données peuvent être présentées en transformant la dimension quantitative objective en une relation sur 100 mille entrées annuelles, ce qui permet de comparer les données quantitatives des différents casinos entre eux, ainsi que dans le temps. En effet, le nombre des entrées varie selon le casino et selon l'année.

Par rapport à l'exemple précédent: *en 2009, 375 exclusions ont eu lieu. En 2010, leur nombre était de 367. Mais 367 exclusions ont un « poids » supérieur aux 375 exclusions. En effet, rapportées au nombre des entrées aux casinos en 2009, respectivement en 2010, la « valeur sur 100 mille entrées» est de 28,3 pour l'année 2009, alors que la même valeur pour 2010 est de 30,7 mille entrées.*

Ces données peuvent être présentées en pourcentages, ce qui permet de mieux observer la composition interne de certains évènements non homogènes.

Par exemple: *en 2014, sur 354 exclusions, 87 (24,6%) concernent des joueurs de slot machine, 102 (28,8%) des joueurs de jeux de table, 53 (15,0%) des joueurs de slot machine et de table. Sans indications: 112 (31,6%).*

La base légale de la lutte contre le jeu pathologique

La *Loi fédérale sur les maisons de jeu* de 1998 parle de la nécessité de lutter contre les problèmes sociaux pouvant surgir de l'activité de jeu. Elle ne parle pas de « jeu pathologique », mais seulement des difficultés sociales qui peuvent en découler.

La Loi et l'Ordonnance d'application prévoient des limitations structurelles qui correspondent, du point de vue épidémiologique, à des mesures de prévention structurelle.

- Tout d'abord, ne peuvent jouer de hasard *que les adultes* (de plus de 18 ans). Les mineurs en sont exclus.⁴
- En ce qui concerne les adultes, ne peuvent pas jouer, et doivent donc être exclus des jeux de hasard et d'argent, tous ceux qui mettent en jeu des sommes qui *dépassent* leur capacité financière, ainsi que de l'argent qui devrait servir à d'autres buts. La décision appartient à la direction du casino, sans possibilité de recours du client.

⁴ Legge federale sul gioco d'azzardo e sulle case da gioco; (Legge sulle case da gioco, LCG) del 18 dicembre 1998. In: <https://www.admin.ch/opc/it/official-compilation/2000/677.pdf>.

935.521. Ordinanza sul gioco d'azzardo e le case da gioco. (Ordinanza sulle case da gioco, OCG) del 24 settembre 2004 (Stato 1° gennaio 2011). In: <https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/20040140/index.html>.

Cette Loi *ne concerne pas* les jeux de loterie, qui sont aussi des jeux de hasard et d'argent, du fait que la Loi qui les concerne date de 1923⁵. En ce temps-là on ne parlait pas encore de prévention dans ce domaine.

Le projet de la nouvelle loi fédérale sur les jeux de hasard et d'argent

Le projet de loi est une loi-cadre qui remplacera la *Loi fédérale sur les loteries* de 1923, la *Loi fédérale sur les maisons de jeu* de 1998, ainsi que le *Concordat intercantonal* de 2005, sur le financement de la prévention du jeu de hasard dans la population suisse.

Si la loi sera adoptée, on aura besoin d'un règlement ou d'une ordonnance d'application, ainsi que des lois cantonales d'application de la loi fédérale.

Au moment où nous écrivons, la nouvelle loi, votée par le parlement suisse, a dû affronter un référendum populaire, qui l'a approuvée. Les détails du règlement d'application, pour le moment, ne sont pas encore prêts.

Ce projet de loi unifie et discipline un domaine qui est actuellement régi par des règles instaurées à différents moments. C'est probablement le point le plus important, avec l'ouverture au jeu de hasard en ligne. Nous remarquons en outre les points suivants⁶.

« Le projet correspond en grande partie aux règles actuelles, qui ont fait leur preuve, et donc à leur mise en pratique. Les maisons de jeu devront comme aujourd'hui obtenir une concession de la part de la Confédération et resteront placées sous sa surveillance. Un impôt destiné à l'assurance-vieillesse, survivants et invalidité sera encore prélevé sur le produit brut des jeux qu'elles exploitent (impôt sur les maisons de jeu). Les loteries, les paris sportifs et les jeux d'adresse seront encore soumis à l'autorisation et à la surveillance des cantons. Les bénéfices nets des loteries et des paris sportifs seront toujours et totalement destinés à des réalisations d'utilité publique, notamment dans les domaines culturel, social et sportif. Le droit de jouer à des jeux d'argent dans un cercle privé sans autorisation sera maintenu. L'absence d'autorisation restera aussi la règle pour les loteries et les jeux d'adresse destinés à promouvoir les ventes, à condition qu'il soit possible d'y participer gratuitement. »

« Le projet recèle quelques nouveautés. Il prévoit l'abrogation de l'interdiction d'exploiter des jeux de casino en ligne. Il appartiendra aux maisons de jeu intéressées de demander l'extension de leur concession à cette modalité de jeu. Il permet d'offrir des paris sportifs attractifs et concurrentiels et autorise les tournois de poker en dehors des maisons de jeu à des conditions strictes. Il n'y aura pas de modification notable des catégories de jeux. La classification actuelle sera conservée: loteries, paris sportifs, jeux de casino et jeux d'adresse. Par contre, les définitions et les conditions d'autorisation seront modifiées, d'une part pour prendre en compte les évolutions sociétales et technologiques et préserver l'attrait de l'offre, d'autre part pour réduire au minimum les conflits de compétences entre la Confédération et les cantons. La création d'un organe de coordination, composé paritairement de représentants des autorités d'exécution de la Confédération et des cantons, contribuera largement à la réalisation de ce second objectif et permettra d'institutionnaliser les échanges de vues et la coordination entre lesdites autorités. »

« L'extension de l'offre de jeux autorisés, notamment aux jeux en ligne, nécessitera de renforcer la protection des joueurs contre le jeu excessif. Le projet institue à cet égard différentes mesures coordonnées entre elles, qui renforceront globalement la protection des joueurs par rapport au droit ac-

⁵ <https://www.admin.ch/opc/it/classified-compilation/19230017/>.

⁶ Message concernant la loi fédérale sur les jeux d'argent, 2015.

tuel. Ces mesures s'organisent autour de deux axes principaux. Premièrement, les exploitants de jeux d'argent seront tenus de prendre des mesures en fonction du danger potentiel que présente chaque jeu et de son canal de distribution. »

« La mesure la plus sévère consistera à exclure les joueurs excessifs, afin de les empêcher de s'adonner aux jeux les plus dangereux. Les autorités de surveillance veilleront au respect de ces obligations. Elles auront pour tâche explicite de prendre dûment en considération la protection des joueurs contre la dépendance au jeu. On s'assurera, grâce à de nouvelles règles relatives à la composition de ces autorités, qu'un de leur membre au moins ait des connaissances spécifiques en matière de prévention de la dépendance. Deuxièmement, les cantons seront tenus à prendre des mesures de prévention et d'offrir des possibilités de conseil et de traitement. Le projet prend aussi en compte les autres dangers émanant des jeux d'argent. Il contient de nombreuses dispositions visant à assurer une exploitation sûre et transparente de ces derniers et prévoit notamment des mesures contre la manipulation des compétitions sportives. Par ailleurs, il assujettit les maisons de jeu et les exploitants des loteries, paris sportifs et jeux d'adresse potentiellement les plus dangereux à la loi sur le blanchiment d'argent ».

« Le projet modernise les dispositions pénales et prévoit le blocage de l'accès aux offres de jeux d'argent en ligne depuis l'étranger pour limiter la prolifération des jeux non autorisés en Suisse. Il reprend sans changement les dispositions en vigueur relatives à l'impôt sur les maisons de jeu, mais fixe des règles sur l'affectation des bénéfices des loteries et des paris sportifs à des buts d'utilité publique.

Dans le droit en vigueur, les gains issus des loteries et des paris sportifs sont imposables alors que ceux obtenus dans les maisons de jeu ne le sont pas. Le projet supprime cette inégalité de traitement et instaure une situation plus proche de celle qui prévaut dans d'autres pays en exonérant l'ensemble des gains réalisés grâce à des jeux d'argent. »

Le «jeu social», le «jeu problématique» et le «jeu pathologique»

Les joueurs de hasard et d'argent *ne sont pas tous les mêmes*. Il y a d'abord ceux qui pratiquent un *jeu social*. Ils savent s'arrêter à temps, ne tentent pas de récupérer ce qu'ils ont perdu, et ne mettent en jeu que l'argent qu'ils avaient préalablement destiné à leurs loisirs.

Le jeu de hasard n'est donc pas une maladie, mais un plaisir, un moment de détente, un loisir qu'une partie de la population choisit.

D'autres, par contre, développent une sorte de « maladie ». Il s'agit des *joueurs pathologiques*. Ils ne pensent qu'au jeu et aux possibilités de trouver de l'argent pour jouer, cherchent à récupérer avec le jeu de hasard ce qu'ils ont perdu auparavant, risquent l'argent destiné à d'autres fins, ne parviennent pas à arrêter de jouer, même s'ils le désirent, et s'ils y sont contraints, ont des symptômes d'abstinence. Même s'ils se posent des limites, ils perdent le contrôle sur leur jeu (temps, argent, fréquence). Souvent ils mentent sur son envergure, et essaient d'obtenir de l'argent par des prêts.

Le passage du jeu social au jeu pathologique ne se fait pas d'emblée. La typologie ne change que lentement, peu à peu. Le « joueur problématique » est celui qui a dépassé le stade du jeu social, mais ne montre pas encore tous les signes de la pathologie. La catégorie des « joueurs symptomatiques » comprend les joueurs problématiques et les joueurs pathologiques. Il s'agit d'une catégorie en quelque sorte « charnière », du fait d'un passage fréquent du stade « problématique » au stade « pathologique », ou l'inverse.

Selon l'*Organisation Mondiale de la Santé*, le jeu de hasard et d'argent « pathologique » fait partie du groupe des *pertes de contrôle des impulsions*⁷. En 2013 l'*American Psychiatric Association* a publié la 5^e édition de son répertoire de nosologie psychiatrique⁸, où le *Gambling Disorder* (jadis: *Pathological Gambling Disorder*⁹) est reclassé parmi les *troubles d'addiction*, comme seul trouble appartenant aux *Non-Substance Related Disorders*. En effet, par son évolution clinique, sa symptomatologie et la méthodologie de sa prise en charge, le jeu problématique est proche des addictions. Et comme dans toutes les addictions, celui qui en souffre croit dominer aussi bien la situation dans laquelle il s'est mis, que son activité de jeu. D'où s'expliquent soit les promesses (non maintenues) des joueurs, soit leurs mensonges et leur comportement impulsif et compulsif. Ce répertoire change légèrement les critères du diagnostic, par rapport à l'édition précédente. Ce qui ne facilite pas la tâche des chercheurs du domaine clinique.

Le jeu pathologique est assez rare (1-2% de la population adulte du Canton du Tessin)¹⁰, une minorité qui ne « se voit pas ». La schizophrénie a une prévalence comparable, mais est beaucoup plus visible. Le jeu pathologique a, quoiqu'il en soit, des conséquences importantes sur la santé publique et par rapport aux ressources publiques et privées qu'il engloutit¹¹.

En outre, cette pathologie est souvent considérée comme un « vice », plutôt que comme une maladie, car elle est caractérisée par une attitude souvent acritique de la part du joueur par rapport à son activité de jeu.

Enfin, bien des joueurs pathologiques ont des comportements criminels, ou souffrent d'autres addictions, p.ex. le tabagisme. Les conséquences de leurs comportements ont des répercussions importantes sur leurs familles, et sont à l'origine de conflits familiaux, de ruptures, d'un appauvrissement familial, de difficultés sociales.

Les addictions «sans substances»

L'*American Psychiatric Association*, dans son répertoire des troubles psychiatriques (DSM5), ouvre partiellement la porte à des situations bien connues mais jamais reconnues en tant que troubles. Il y a des activités qui donnent du plaisir, mais peuvent dériver vers des comportements compulsifs, très semblables aux addictions à des substances.

Le trouble dû au jeu de hasard et d'argent est caractérisé par un fait central. ***Le joueur perd le contrôle sur son jeu.*** Il joue plus longtemps que prévu, plus souvent que prévu, et y investit plus d'argent que prévu. En *crescendo*.

Bien que le sujet se rende compte de la situation, il ***persiste dans un comportement*** visiblement nuisible. Souvent il croit pouvoir l'interrompre, sans toutefois y parvenir.

⁷ ICD-10. Decima revisione della Classificazione internazionale delle sindromi e dei disturbi psichici e comportamentali. (1992). Milano, Masson, 322 p.

⁸ Desk Reference to the Diagnostic Criteria from DSM-5 (2013), Washington, APA, 395 p.

⁹ Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali DSM-IV (1994). Milano, Masson, 958 p.

¹⁰ Lisi A., Soldini E. (2013): *Il gioco d'azzardo in Ticino. Analisi delle abitudini di gioco a livello cantonale*. SUPSI, 140 p.

Bondolfi G., Ferrero F., Jerman F., Zullino D., Osiek CH. (2008). *Prevalence of pathological gambling in Switzerland after the opening of casinos and the introduction of new preventive legislation*. Acta Psychiatr Scand, 117, 236-239.

Brodbeck J., Dürrenberger S., Znoj H. (2007): *Grundlagenstudie Spielsucht: Prävalenzen, Nutzung der Glücksspielsan gebote und deren Einfluss auf die Diagnose des Pathologischen Spielens*. Bern.

¹¹ Kohler D. (2012): *Three essays on the socio-economics of gambling and pathological gambling*, Thèse, Université de Neuchâtel.

BASS (2009) *Coûts sociaux du jeu dans les casinos*, Mandat de la Commission fédérale des maisons de jeu, Berne.

Ceci est dû à quatre phénomènes déterminant cette perte de contrôle.

1. Le sujet souffre du « craving », c'est-à-dire d'un **désir difficilement contrôlable** accompagné de pensées compulsives relatives à un certain comportement (s'il s'agit d'une addiction sans substance) ou à une substance (s'il s'agit d'une substance psychotrope).
2. Ceci s'accompagne de **l'assuétude** au comportement ou à la substance. Il s'agit d'une tolérance que nous observons par le fait que le sujet doit augmenter les comportements ou la substance pour obtenir l'effet désiré.
3. Lorsqu'il essaie d'arrêter, le sujet souffre d'un syndrome **d'abstinence**: nervosité, angoisse, symptômes physiques (tremblements, transpiration profuse).
4. Un autre point important est la **sensibilisation** au comportement ou à la substance. Si le sujet arrête, puis décide de reprendre le comportement en question, ou recommence à assumer la substance psychotrope, il se retrouve en peu de temps à la situation addictive précédente.

Ceci est dû au fait que le cerveau humain (dans une de ses parties spécifiques, le *corpus striatum*), met en circulation un *neuro-transmetteur*¹² particulier, appelé *dopamine*, qui nous permet de percevoir du plaisir¹³.

Voici les situations où une addiction peut se développer. Il faut écrire « peut », car cela n'est le cas que chez certains individus, ceux dont la vulnérabilité est particulièrement importante. Il faut aussi attirer l'attention du lecteur sur le fait que cette vulnérabilité est présente à un degré plus ou moins élevé chez tous les êtres humains, ainsi que chez les animaux¹⁴.

Il s'agit donc de quelque chose qui a été très utile pour l'évolution des espèces et pour la diffusion de l'espèce humaine, mais qui dans certaines circonstances, peut conduire à des situations compliquées et douloureuses.

Voici une liste, non complète, des comportements qui peuvent déclencher une addiction comportementale.

Il s'agit généralement de comportements qui donnent naissance à des sentiments et sensations de plaisir : un comportement particulier, suivi par le relâchement d'une tension.

1. Par exemple, le jeu de hasard (ici le « multiplicateur » de la tension est l'argent), les sports extrêmes, les paris, les acquisitions difficiles ou compliquées).
2. Mais aussi l'activité sexuelle (addiction à la pornographie, à la promiscuité sexuelle),
3. Et la présence et la visibilité par rapport à d'autres, comme la communication électronique, les jeux de rôle sur internet, etc. Ici l'instrument à la base des « multiplicateurs » est l'électronique¹⁵.

Typologie des clients et prévention du jeu excessif

Le *client régulier* fait partie d'un groupe de clientèle à observer attentivement. Selon la conception sociale commune des trois casinos, il s'agit de clients qui fréquentent la maison de jeu *plus de huit*

¹² Avanzi M.: *Gioco d'azzardo patologico nella malattia di Parkinson*. In: Dopamina Day. Movimento, comportamento, dipendenza. Un punto d'incontro tra neurologia e psichiatria. DVD pubblicato dal Sert.T Val d'Arda e Val Tidone, e dall'Ausl di Piacenza, con i contributi della giornata del 15 novembre 2007.

¹³ Verstichel P.; Fabbri .S: *Gioco, sesso e dopamina. Il caso clinico*. In: Mente & Cervello, N. 71, novembre 2010, pagine 70-73.

¹⁴ Besson M. et al.: *Cocaine modulation of frontostriatal expression of Zif268, D2, and 5-HT2c receptors in high and low impulsive rats*. Neuropsychopharmacology 2013 ; 38 : 1963-73.

¹⁵ Carlevaro T. (2015): *Dipendenze senza sostanza e iperconnettività: lo stato dell'arte*, Bellinzona, 16 aprile 2015.

fois par mois. Il ne sont pas nécessairement destinés à devenir des joueurs pathologiques: pour beaucoup d'entre eux, le casino est aussi un *lieu de socialisation*. Il y a bien sûr des clients dont la fréquence en maison de jeu est très élevée, qui disposent toutefois de stratégies de jeu plutôt attentives à la prévention. Sans oublier bien sûr le fait que les joueurs problématiques et pathologiques ont été d'abord des joueurs réguliers.

Des *entretiens de prévention*, mis en place par les cadres de la maison de jeu, ont été élaborés par rapport à cette clientèle. Ils visent à l'écoute du client, à lui proposer des stratégies pour un jeu responsable, et à évaluer celles qu'il a adoptées.

Les clients réguliers montrent une fréquentation relativement stable du casino, et sont des clients fidèles. Au cours de ces dernières années, *tous* les clients «historiques» ont été approchés par les cadres de la maison de jeu. Pour cette raison, les colloques de prévention ont été aussi proposés à des clients dont on ne connaissait pas nécessairement la fréquence des visites, selon le principe que «chacun a droit à la prévention».

Il est cependant essentiel *d'approfondir une approche à d'autres types de clients*, présentant d'autres caractéristiques spécifiques.

Les casinos tessinois ont porté une attention particulière sur la clientèle jeune, *entre 18 et 21 ans*. Nous avons l'impression qu'il s'agit d'un groupe relativement restreint de clients¹⁶, non nécessairement en difficulté. Lorsque c'est le cas, il est facile à identifier, et l'intervention se révèle efficace. Souvent les jeunes fréquentent le casino le soir, lorsque tous les autres lieux de rencontre sont fermés. L'attention se porte donc sur les jeunes clients qui se rendent *seuls* au casino, souvent pendant les heures d'école ou de travail.

Une attention particulière est portée à la *clientèle locale*, c'est-à-dire aux clients domiciliés dans la région où le casino est actif, ou dans ses alentours. Dans un but préventif, le casino Admiral a adopté une procédure de notification particulière pour cette clientèle.

La typologie des clients des trois casinos n'est pas homogène. Le pourcentage de clients étrangers est plus élevé près de la frontière, tandis qu'il apparaît bien moindre lorsque la maison de jeu en est distante. Mais les enquêtes réalisées (Lisi, Soldini, 2013¹⁷) montrent que la clientèle est finalement très semblable à celle des casinos étrangers, notamment européens. Le client qui entre dans une maison de jeux en Suisse n'étant pas traçable, il n'est pas possible d'approfondir cet aspect. Seules des recherches comme celles de Lisi et de Soldini en donnent un aperçu, comme le ferait une photographie instantanée.

¹⁶ Soldini E. (2014) : *TI Youth Gambling I giovani e il gioco d'azzardo in Ticino Analisi delle abitudini di gioco. Gambling giovani e il gioco d'azzardo in Ticino Analisi delle abitudini di gioco dei giovani tra 14 e 25 anni a livello cantonale.* SUPSI, 111 p.

¹⁷ Lisi A., Soldini E. (2013): *Il gioco d'azzardo in Ticino. Analisi delle abitudini di gioco a livello cantonale.* SUPSI, 140 p.

Structure de la conception sociale des casinos tessinois (2017)

Dans les chapitres qui précèdent, le lecteur a trouvé une présentation de la prévention du jeu excessif qui correspond à la vision actuelle des spécialistes de la médecine des addictions, de l'épidémiologie, ainsi que de la psychologie et de la sociologie de la santé sociale. Le chapitre qui suit résume d'une façon élégante et simple l'application de ces vues dans notre travail quotidien, régi soit par les lois, soit par les règlements¹⁸, soit par les connaissances scientifiques.

La Loi fédérale sur les maisons de jeu (1998)

En Suisse, la Loi fédérale règle depuis 1998 l'activité de prévention des casinos. La Commission fédérale des maisons de jeu (CFMJ) contrôle les maisons de jeu dans leur activité de prévention. La Fédération suisse des casinos (FSC) est l'organisation centrale des maisons de jeu suisse. Son but est de préserver les intérêts et l'image des 21 casinos suisses.

I. Ceux qui ne peuvent pas jouer (Art. 21, Loi)

Sont soumis à l'interdiction générale de jouer dans les casinos:

- Ceux qui n'ont pas atteint l'âge de **18 ans**.
- Ceux qui ont fait l'objet d'une mesure d'**interdiction** de jeu.
- Les membres de la **Commission fédérale des maisons de jeu** et les membres de son secrétariat.
- Les **employés** de la maison de jeu qui ont à faire avec la proposition des jeux aux clients.
- Les membres des statuts organiques des **entreprises** qui construisent ou commercialisent des appareils de jeu.
- Les **membres** des organismes directifs des différentes maisons de jeu.

II. Ceux qui doivent être exclus du jeu (Art. 22, Loi)

La maison de jeu **exclut** du jeu, sur la base des observations faites dans la maison de jeu, ou sur la base d'informations provenant de tiers, les clients dont elle sait, ou devrait être en gré de présumer,

- Qu'ils sont chargés de **dettes**, ou ne sont pas en mesure de faire front à leurs obligations **financières**.
- Qu'ils mettent en jeu des mises qui dépassent leurs **revenus** et leurs biens.
- La maison de jeu doit exclure, en général, les clients qui perturbent ou mettent en danger la pratique ordinaire des jeux.

III. La conception sociale consiste de plusieurs éléments (Art. 37 e 22, Ordonnance)

À la base de la conception sociale nous trouvons **la récolte des données** concernant la dépendance au jeu.

Avec deux objectifs essentiels:

¹⁸ L'auteur est la lic.phil.I. Anna Maria Sani, responsable de l'IRGA.

- La **prévention** de la dépendance au jeu

À l'intérieur du casino la prévention est liée à l'information, par *l'opuscule informatif*, qui doit contenir la description des phases du jeu qui devient pathologique, les mesures d'aide à disposition, un test d'auto-évaluation, et des adresses auxquelles le client peut demander une aide thérapeutique. Cet opuscule doit être placé dans des lieux bien visibles: à la réception, tout près du programme Sesam, dans les toilettes, tout près des tables de jeu et près du bancomat.

- La **détection précoce** des joueurs à risque

Il ne faut pas exclure un joueur au moment de la catastrophe, mais si possible bien avant. Tous les employés du casino ont pour tâche de signaler les cas qu'il ont eu l'occasion d'observer. Ces observations sont faites sur la base d'une série de critères, les critères A et les critères B. La notification de détection précoce se trouve dans des emplacements stratégiques: tout près du programme Sesam, aux caisses, et dans les locaux pour les pauses du personnel.

Ce qui, pour être réellement efficace, doit être complété par d'autres instruments.

- La **formation du personnel**.

- La **collaboration avec un centre spécialisé** dans le domaine de la dépendance (prévention et prise en charge).

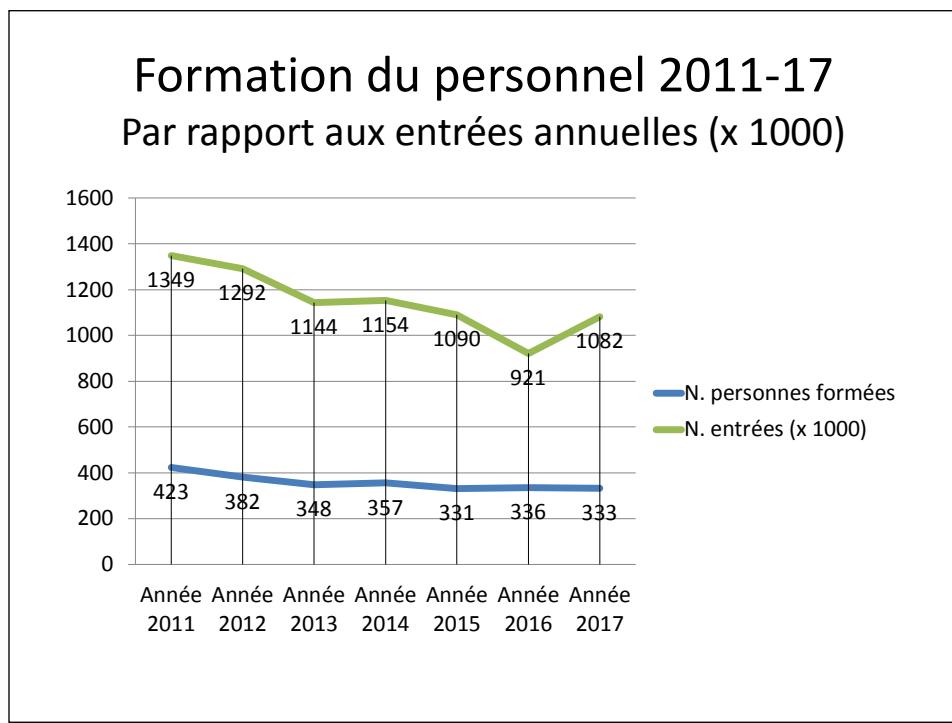
Présentation des données 2017

La formation du personnel des casinos

Comme le montre le graphique suivant, où les nombres sont rapportés aux entrées, la formation du personnel n'a pas diminué entre 2011 et 2017, malgré la diminution des entrées annuelles des casinos tessinois. Une diminution, d'ailleurs, qui est en train de se stabiliser.

Il est un fait que, sans une bonne formation du personnel, l'activité de monitorage et de dépistage qui fait partie de la prévention ne serait pas possible. Au cours de ces années nous avons procédé à rendre encore plus pertinente la formation de base et à son actualisation annuelle par rapport aux situations rencontrées dans la réalité du casino.

Nous en discutons chaque année de manière approfondie au sein du *Groupe de la conception sociale commune* des trois casinos tessinois. Certaines formations sont menées en commun pour les trois établissements, comme la formation de base.



Ce graphique montre que l'importance de la formation a toujours été centrale. La diminution du nombre de personnes formées dépend exclusivement de la diminution du nombre du personnel.

Dans son ensemble, la formation tend à ne pas être répétitive et ennuyeuse. Il ne s'agit pas d'un certain nombre d'heures à passer ensemble par ordre de la *Commission fédérale des maisons de jeu*, mais au contraire d'un temps de réflexion et de discussion par rapport à des problèmes et questions très concrètes et précises, concernant aussi bien les lois et les ordonnances, que les exigences de la Commission fédérale en question. Chaque phase de la formation requiert une évaluation qualitative, réalisée grâce aux outils mis à disposition par *l'Association pour l'éducation des adultes* (AFA).

La prévention du jeu problématique et du jeu pathologique

Malgré la diminution des entrées, une tendance qui se confirme depuis des années, l'activité en faveur de la prévention n'a pas fléchi. Cette diminution n'a rien à voir avec l'activité de prévention elle-même.

La raison de cette réduction a été décrite par Collins¹⁹. Si un état ou une région s'ouvre au jeu de hasard et d'argent pour se défendre d'une offre de jeu étranger, proche des frontières, il doit permettre l'ouverture de quelque chose de plus intéressant que la concurrence étrangère. À ce moment, le pays frappé par cette concurrence augmentera son offre. Une concurrence qui devrait se poursuivre sans arrêt n'aurait aucune chance de garantir un succès durable. Ce qui pourrait en dériver est un insuccès économique. Il faudrait donc plutôt poursuivre le but d'une gestion bien équilibrée du jeu.

Il est possible que l'informatique puisse créer des changements importants dans le choix de la manière de jouer, comme la télévision a réduit l'importance des salles de cinéma, et tablets et téléphones « intelligents » sont en train de réduire l'importance sociale de la télévision et des journaux (réduction moins marquée des livres). Ce qui représentera un défi important pour les casinos, ainsi que pour ceux qui s'occupent de prévention et de prise en charge des problèmes des joueurs excessifs.

La prévention proactive

La prévention a un caractère *proactif* lorsqu'elle a comme objectif d'informer une population ou un groupe à risque concernant un danger auquel ils pourraient éventuellement se trouver confrontés. C'est donc *un moyen d'information générale*, souvent aussi perçu par ceux que ce danger ne touchera jamais. Les affiches sur les dangers de l'alcool au volant ou sur ceux de la nicotine appartiennent à ce type de prévention. Ce genre d'information permet à une population à risque de savoir qu'il y a un danger, de se confronter avec ce message, et à ceux qui ne sont pas directement concernés, d'y percevoir un problème social.

La prévention proactive « passive »

La prévention proactive « passive » a justement cet aspect de proposition, d'invitation à la réflexion. Dans les casinos tessinois, elle est réalisée sous forme d'une brochure contenant des indications, des adresses, des questions qui attirent l'attention du lecteur, et, le cas échéant, l'aident à se situer par rapport au jeu de hasard.

Le contenu de la brochure est partout le même, mais il est personnalisé et déchargeable des sites WEB des trois casinos.

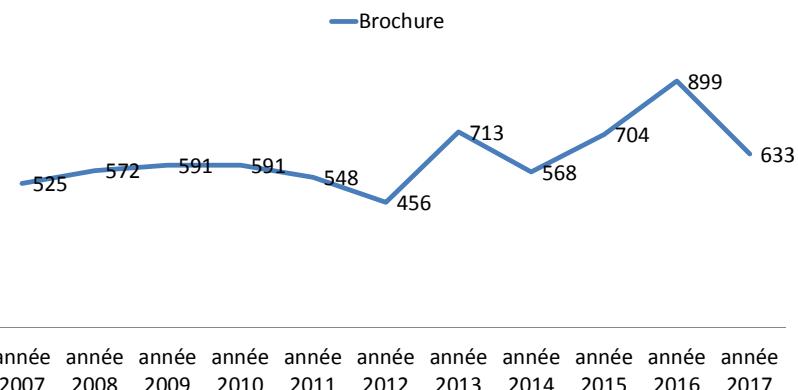
Nous observons que depuis 2007, cette brochure a été distribuée très régulièrement chaque année. De même que dans d'autres graphiques, les nombres absous de brochures distribuées ont été ici transformés en un rapport entre le nombre absolu et les entrées annuelles²⁰.

¹⁹ Collins P.: *Gambling and governance*. In: Research and Measurement Issues in Gambling Studies (Smith, Hodgkins, William, eds), 2007, Burlington (Elsevier).

²⁰ Carlevaro T., Bernaschina G., Dos Reis S., Camponovo A., Sani AM. (2018): *L'opuscule de prévention sur le jeu pathologique dans le casino Admiral (Mendrisio). Étude préliminaire sur son utilité subjective pour la clientèle, et sur son emplacement dans le casino*. Bellinzona, IRGA, 12 pages.

Prévention proactive «passive» 2007-17

Nombre des brochures distribuées sur 100 mille entrées



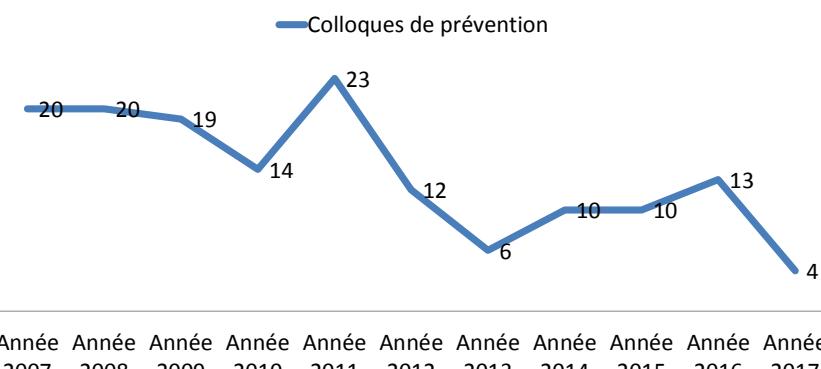
En 2017, la distribution de la brochure correspond à la moyenne des années précédentes, avec une tendance à la hausse. Dans le casino le plus au sud du Tessin, une version en chinois est aussi distribuée, qui vise la clientèle chinoise résidant en Italie du nord.

La prévention proactive « active »

La prévention proactive peut aussi être « active ». Dans ce cas, il s'agit de prendre un contact individuel avec la personne ou le groupe social cible pour entendre son avis sur le problème en question, et éventuellement lui donner les indications dont il pourrait avoir besoin.

Prévention proactive «active» 2007-17

Nombre des colloques de prévention, sur 100 mille entrées



Le travail de la conception sociale prévoit cette modalité de prévention, qui se pratique dans les trois casinos sous forme de *colloques de prévention* s'adressant en général à tous les clients. En sont exclus ceux qui présentent des signes indicateurs de problèmes de jeu. Pour eux, les interventions sont plus massives, et font partie des mesures que l'on appelle la « détection précoce ».

Dans les trois casinos, les colloques de prévention concernent les jeunes de 18 à 21 ans, et à Mendrisio, ils concernent les clients de tous âges qui n'habitent pas loin de l'établissement. Il s'agit de deux groupes de clientèle peu nombreux, mais importants. La recherche scientifique nous dit que les jeunes peuvent développer des problèmes de jeu plus facilement que des adultes, et que la proximité d'un casino peut inciter à des visites fréquentes, ce qui peut à son tour engendrer des problèmes de jeu.

La courbe 2007-2017 montre des hauts et des bas. Il est difficile d'en cerner les raisons. La diminution est probablement aussi due au fait que la plupart des clients réguliers des casinos ont déjà été interpellés dans le cadre de la prévention. Répéter ce genre de colloques sans raison déterminée n'aurait aucun sens. Mais il y a aussi la tendance à renouveler ces contacts sous d'autres formes, parfois liés à des buts spécifiques (enquêtes sur l'accueil, sur l'emplacement des opuscules de prévention, etc.).

La réduction du dommage et la détection précoce

Des recherches effectuées en Suisse montrent que le jeu de hasard et d'argent *irresponsable* représente un fardeau économique important pour les familles et pour la société²¹. Pour cette raison, outre la prévention pratiquée dans les casinos, il existe également une structure active dans le cadre de la population, avec laquelle les maisons de jeu collaborent, comme le *Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione*²², qui offre des prestations telles que la prise en charge qu'aucun casino ne peut offrir. Nous avons vu que les casinos s'occupent aussi de la prévention destinée à leur clientèle, une sorte de *prévention générale*, dans le sens d'une éducation au contrôle des comportements impulsifs et à la pratique du jeu responsable, qui est proposée dans les colloques de prévention et de contact.

Mais nous disposons aussi d'une *prévention ciblée sur le client spécifique*, mise en place lorsque l'on observe un comportement «à risque». Dans certaines circonstances, ce type de prévention est aussi appelé «intervention précoce dans le but d'une réduction du dommage». Les casinos assument leur responsabilité en prenant des mesures susceptibles d'aider le client à trouver un moyen efficace pour mieux gérer leur jeu, éventuellement même par une exclusion.

Ces activités sont pratiquées dans un cadre bien défini comprenant: *l'organisation du personnel* prévue dans chaque casino (« chacun a sa tâche »), la présence d'un *responsable* de la prévention spécialement formé, la *Loi fédérale des maisons de jeu* et les *ordonnances* qui régissent ce domaine, et les inspecteurs de la *Commission Fédérale des Maisons de Jeu*, qui surveillent l'application des règles et leurs résultats.

Enfin, *l'Institut de recherche sur le jeu* (IRGA²³), actif depuis de nombreuses années au Tessin, qui donne une utile contribution par rapport à la nature scientifique des instruments employés dans ce

²¹ Jeanrenaud C, Kohler D, Gay M (2012). *Le coût social du jeu excessif en Suisse*. En collaboration avec le Centre du jeu excessif (O. Simon). Neuchâtel: Institut de recherches économiques de l'Université de Neuchâtel.

²² GAT-P, CP 1551, 6501 Bellinzona ; www.giocoresponsabile.com

²³ IRGA, CP 1627, 6501 Bellinzona ; www.irga.ch

domaine, à la cohérence de l'application des règles et des instruments, à la coordination entre les trois casinos, et par rapport aux expertises concernant les demandes de réadmission au jeu.

Celles-ci doivent permettre de saisir clairement quels clients ont *réellement* des comportements à risque. Ces améliorations ont exigé une bonne collaboration entre les différents spécialistes internes, les employés qui accompagnent les clients dans leur jeu, selon leurs différents domaines d'activités (jeux, machines à sous), leurs différentes fonctions (employés, cadres), et leurs différentes spécialisations: la surveillance, la sécurité, la caisse, le contrôle à l'entrée.

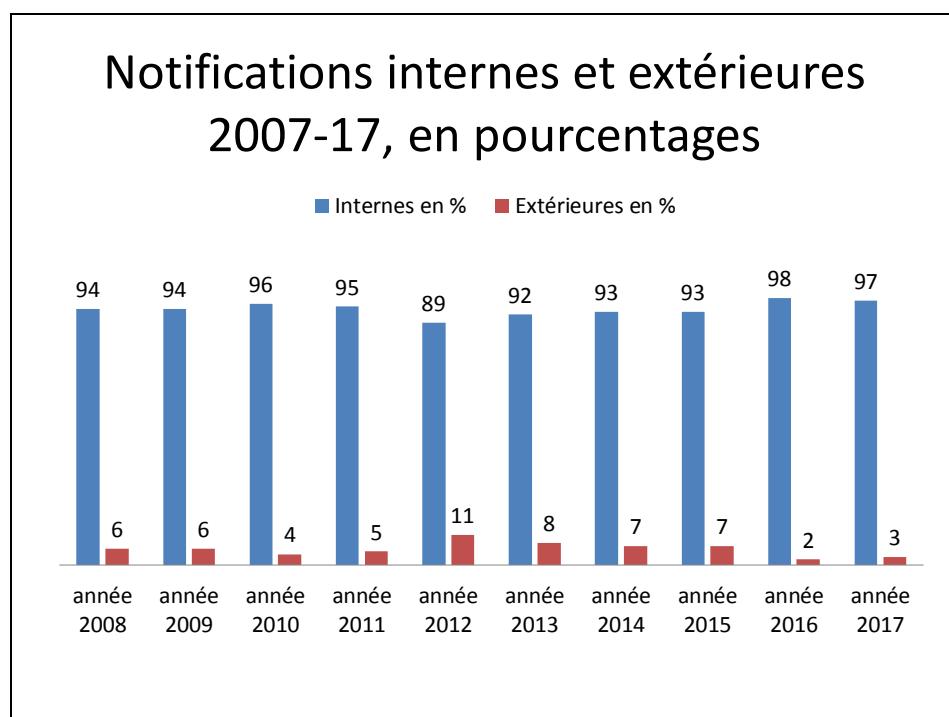
La notification des situations observées

Aujourd'hui, pratiquement plus aucun signalement ne se perd dans le néant à cause d'une erreur dans le signalement lui-même. La formation du personnel nous a permis d'amener les opérateurs à une *vision dynamique du signalement*, par opposition à une vision plutôt «statique», favorisée d'ailleurs par l'utilisation des listes de *critères* observés.

Dans le cadre de la détection précoce, la qualité des signalements compte plus que leur nombre. Une bonne notification doit donner des résultats utiles à la prévention.

Malgré la réduction du nombre d'entrées, nous remarquons, globalement, en 2016, une stabilité du nombre de notifications et des *checklists*. La diminution entrevue l'année précédente est probablement due à des mesures de transformation structurelle des maisons de jeu tessinoises.

La notification en provenance du casino et la notification en provenance de l'extérieur



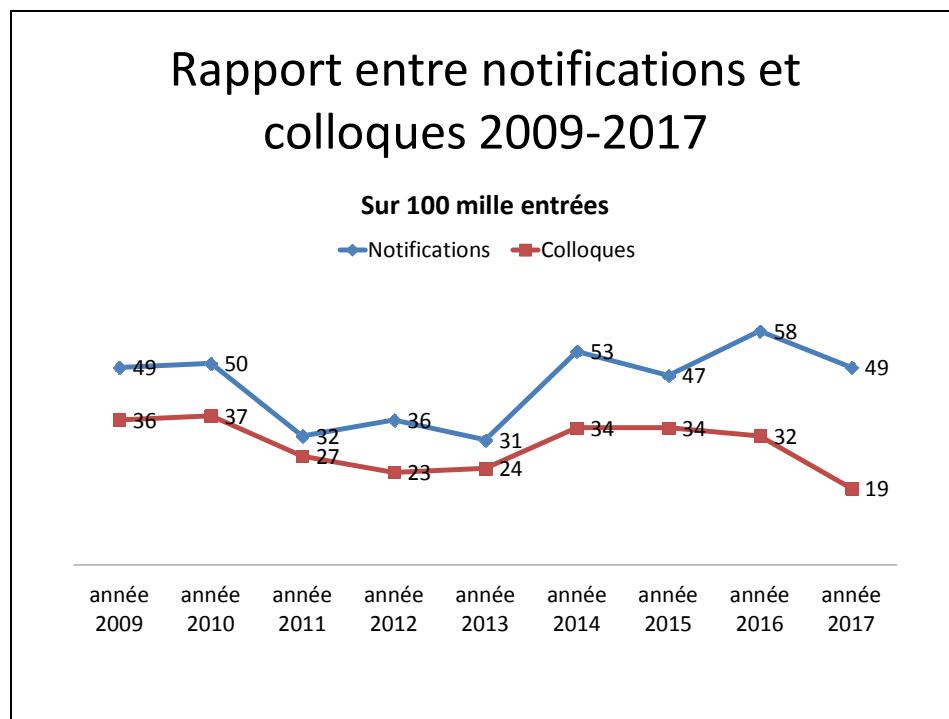
La *notification* est l'annonce faite au responsable de la conception sociale que l'un des clients a un problème. Habituellement ce signalement provient du personnel. Le responsable ouvre alors une procédure d'observation que l'on appelle *checklist*, afin de déceler si le comportement en question

ne représente qu'un cas isolé, et pour recueillir d'autres signes. D'habitude, toute *checklist* se termine par un colloque avec le client signalé.

La transformation des chiffres absolus à un rapport de un sur 100 mille entrées nous permet de suivre ces évolutions et de faire des comparaisons valables. 248 signalements par an donnent lieu à des colloques, dont plus de 70% sont des entretiens de contact, et environ 30% sont des colloques nettement plus approfondis. Ces chiffres sont stables depuis longtemps, avec des variations annuelles insignifiantes. Ce qui n'augmente malheureusement pas, ce sont les signalements de la part de la population, qui ne représentent qu'un 7% des signalements reçus. Tous les autres (97%) proviennent du personnel du casino.

Mais il y a aussi d'autres sources de signalement. Les familles, les autorités, les employeurs peuvent le faire. Le graphique nous montre qu'il s'agit d'une possibilité insuffisamment utilisée. Depuis toujours, ces signalements externes font défaut.

Les colloques par rapport aux notifications



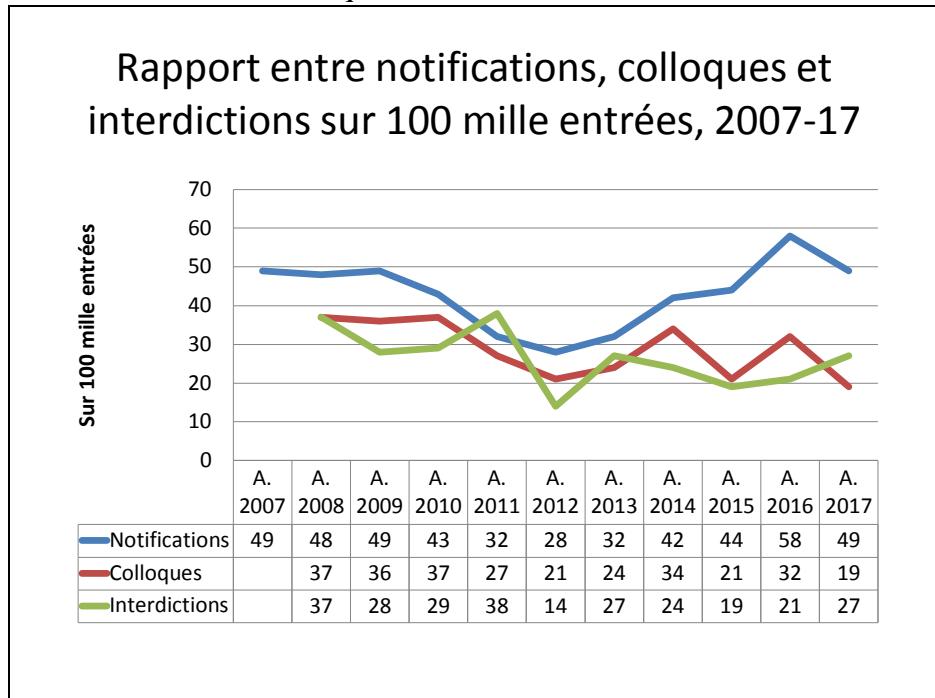
Presque toutes les notifications à la suite desquelles on ouvre une *checklist* aboutissent donc à un *colloque*. Ces colloques ne concernent plus seulement la prévention, mais ont comme objectif de mieux saisir la situation. Dans bien des cas la loi prescrit une vérification de la situation financière du client.

Il y a donc une étroite corrélation entre notifications, *checklists* et colloques.

Entre 2007 et 2017, nous observons une stabilité (statistique) dans cette corrélation, ainsi que le montre ce graphique, qui met en évidence pour chaque année les différentes valeurs rapportées à 100 mille entrées.

La réduction du dommage: l'interdiction de jeu

La *Loi sur les maisons de jeu* de 1998 prévoit une intervention qui prévient des situations potentiellement dangereuses sur le plan social. Il s'agit de l'exclusion du jeu, qui vaut pour tous les établissements suisses, et qui dure au moins une année.



La diminution du nombre de clients des casinos tessinois n'est pas attribuable à cette mesure. Il y a bien entendu une baisse du nombre des exclusions au cours des années, probablement due à la baisse des entrées.

Nous sommes probablement à la fin d'une période: la clientèle relativement plus fragile reste exclue, alors que celle qui joue semble mieux orientée par rapport au jeu responsable.

Ce ne sont pas les nombres absolus qui comptent ici, mais leur transformation sur 100 mille entrées. Nous voyons une certaine stabilité, bien que la valeur des exclusions tende à osciller.

Les *exclusions* ne se font pas uniquement suite à des *colloques*. Elles sont une constante incontournable du système de prévention des casinos suisses. Au Tessin, leur valeur, qui est de 30 sur 100 mille entrées, peut avoir d'autres causes.

Certaines exclusions sont demandées par les clients eux-mêmes (*exclusions volontaires*), d'autres sont imposées par la direction (*exclusions imposées*). Les premières sont beaucoup plus fréquentes que les secondes, et représentent de 60 à 80% des cas. Au fil des années, nous avons remarqué une baisse régulière du nombre d'exclusions imposées.

L'interdiction procédée d'une notification au Responsable de la conception sociale

Le graphique précédent montre qu'il y a une bonne relation entre notification, colloque et exclusion du jeu. Il s'agit d'un élément lié à la qualité de l'intervention. Les notifications sont faites au bon

moment, le colloque s'ensuit, et le résultat est l'exclusion, ainsi que l'exige la Loi. Mais signalons aussi que les exclusions sont de deux types. L'exclusion *imposée* et l'exclusion *volontaire*.

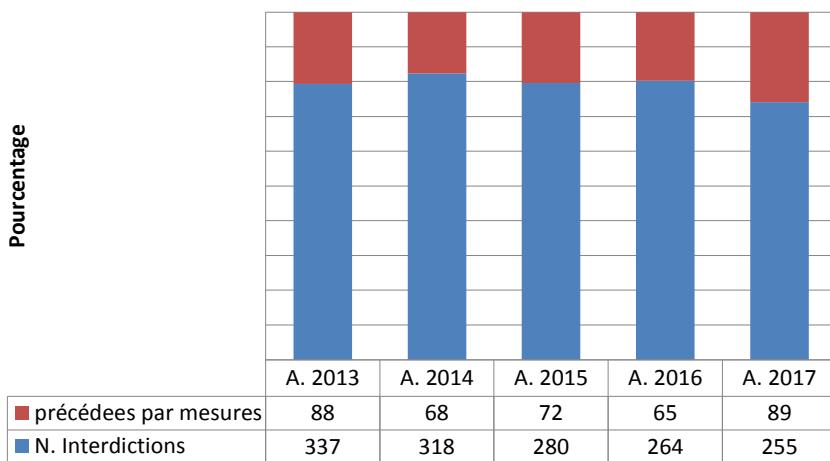
Certaines *exclusions* ont lieu en raison des mesures sociales prévues par la Loi de 1998 et par le Règlement de 2004. Elles passent par une *décision individuelle du joueur* qui se fait exclure, en particulier s'il est confronté aux premières difficultés liées à une perte de contrôle sur son activité de jeu ou s'il pense qu'il s'agit d'un bon moyen de faire une intervention de prévention personnalisée.

D'autres exclusions ont lieu suite à une observation faite par le personnel de la maison de jeu. Il serait souhaitable que le pourcentage des personnes exclues à la suite d'un monitorage de la part du casino puisse augmenter. Grâce à une amélioration importante de la formation du personnel, le pourcentage atteint paraît satisfaisant, bien que difficile à améliorer.

Probablement pour deux raisons.

- Les formes initiales du problème dû au jeu de hasard sont pratiquement invisibles. Ce que nous observerons encore plus tard.
- Si le casino disposait d'autres moyens de monitorage, il pourrait obtenir de meilleurs résultats. Mais la loi ne les prévoit pas.

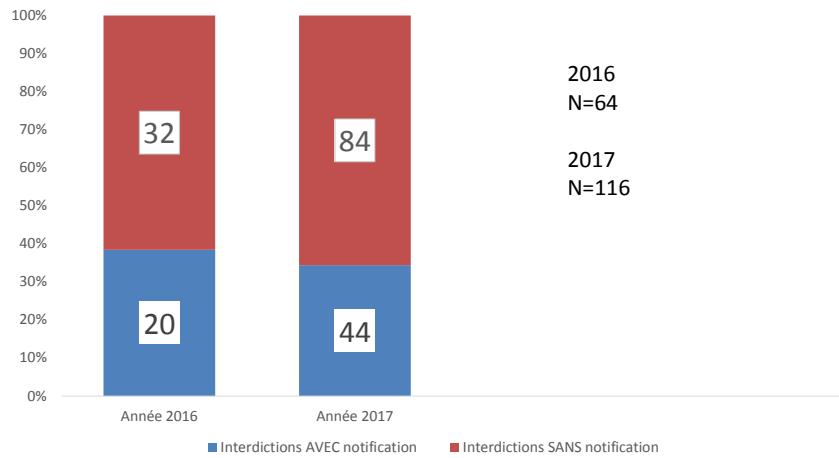
Interdictions 2007-17, précédées par une *notification*, en pourcentages



Le pourcentage des interdictions au jeu précédées par une notification est relativement réduit (25% en 2017). Il est encore plus réduit si nous tenons compte seulement des interdictions « au bon moment » et des interdictions « tardives ». En 2017 le pourcentage ces interdictions, précédées par une notification, est de 40%, tandis que le pourcentage des interdictions non précédées par une notification est de 60%.

Il faudrait améliorer le pourcentage des interdictions précédées par une notification, mais il est probable que la difficulté est liée à des raisons structurelles.

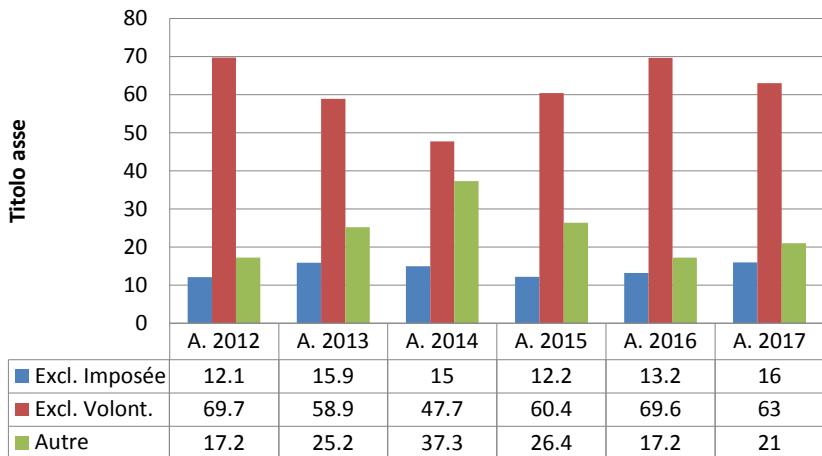
Interdictions au bon moment et tardives, avec et sans notification



Ces valeurs ne sont fiables que par rapport aux clients qui s'excluent *volontairement*. Nous avons relativement peu d'information par rapport aux personnes exclues sans leur consentement. En effet, au moment de l'exclusion on soumet au client un questionnaire qu'il peut compléter, ce que font rarement les personnes exclues contre leur gré.

La typologie de l'exclusion (volontaire, imposée), en pourcentages

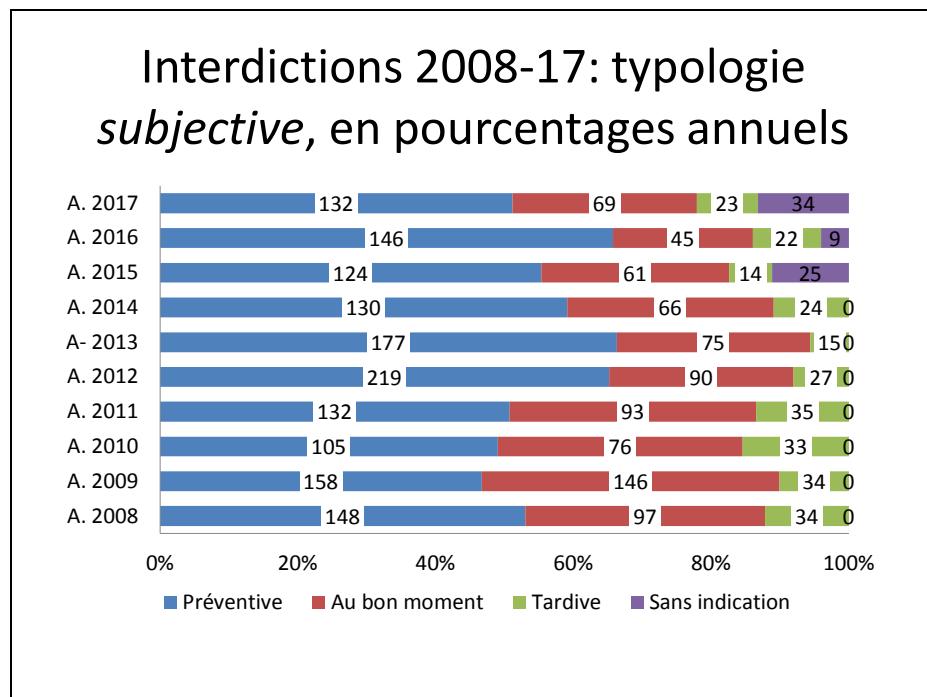
Interdictions 2012-2017: typologie en pourcentages



Les exclusions peuvent être *volontaires*, *imposées*, ou dues à d'autres raisons. Les exclusions *volontaires* sont le fruit d'une demande de la part du client. Les exclusions sont *imposées* par la maison de jeu si le client se trouve dans l'une des catégories de clients n'ayant pas le droit de jouer selon la Loi en vigueur, mais qui ne veut pas s'exclure volontairement. Les casinos préfèrent convaincre le client de s'exclure volontairement. Le colloque donne la possibilité au client de réfléchir et de discuter avec un expert du casino sur sa situation et sur les mesures à prendre. C'est souvent aussi un moment d'ouverture psychologique sur un comportement qui aurait pu être différent, et un appel à sa responsabilité.

Dans le graphique de ce chapitre, le lecteur trouve donc la répartition en pourcentages annuels, de 2012 à 2017, des types d'exclusions. Nous avons donné la définition des exclusions volontaires et imposées. Les « autres » exclusions sont dues à des raisons qui ont à faire avec la sécurité, et non avec la conception sociale.

La typologie de l'exclusion par rapport à la perception du client exclu, en pourcentages



De l'avis des maisons de jeu suisses, *le moment de l'exclusion* d'un joueur devrait aussi être pour lui l'occasion d'une prise de conscience par rapport à ses difficultés. Raison pour laquelle le cadre du casino s'occupant de cette procédure *demande au joueur quelle est son évaluation de l'exclusion*. Certains clients refusent de répondre. Ils sont libres de le faire. D'autres s'excluent par lettre, mais le plus souvent ne renvoient pas le questionnaire qu'on leur soumet.

Il y a trois types d'exclusion.

- Les exclusions appelées « préventives » qui adviennent avant qu'un problème ne se manifeste,
- Celles qu'on appelle « arrivées au bon moment », lorsque des difficultés commencent à se manifester, et
- Celles qu'on appelle « tardives » lorsque le dommage est déjà bien présent.

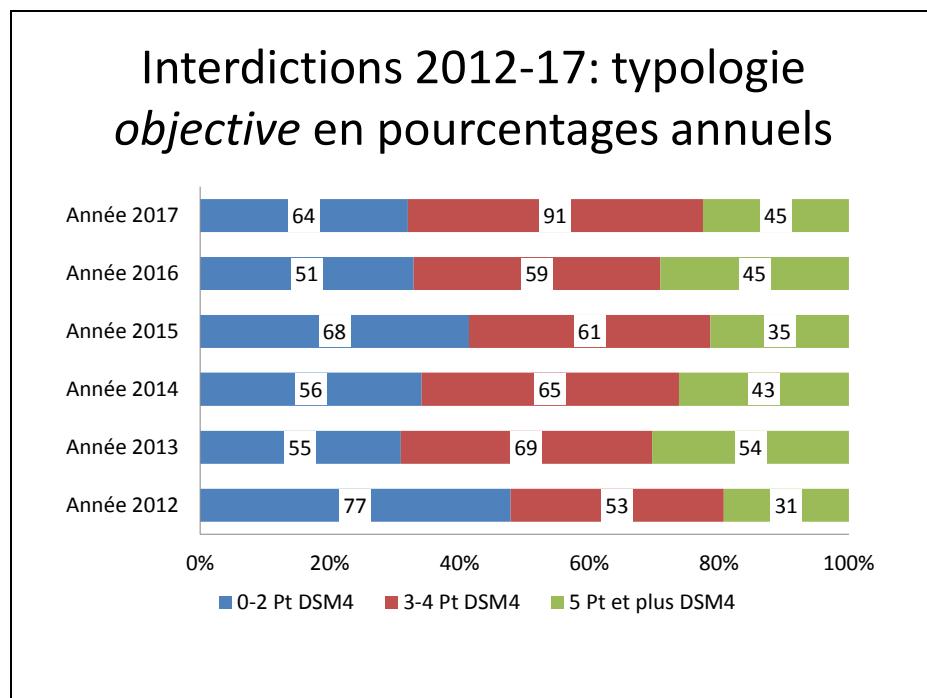
Il est difficile d'individualiser à l'avance les clients qui demanderont une exclusion préventive. Ils n'ont par définition aucun «signe» de détresse par rapport au jeu. Dans ces cas, les auto - exclusions sont une réaction du client à un malaise personnel qui pourrait même n'avoir rien à voir avec sa situation de jeu.

Il faudrait soustraire de l'ensemble des exclusions toutes celles qui ont été imposées, et, parmi celles-ci, celles qui ont été jugées « préventives », invisibles par définition, et ne considérer que l'ensemble des exclusions faites au bon moment ou tardivement.

La plupart des exclusions sont soit préventives soit faites au bon moment, du moins selon l'opinion des joueurs qui s'excluent.

Mais ont-ils raison ? Voient-ils clairement leur situation ?

La typologie de l'exclusion par rapport à la gravité *objective* de la situation, mesurée par le casino, en pourcentages



Au moment de l'exclusion nous cherchons aussi à mesurer le degré de problématique liée au jeu grâce à un questionnaire basé sur le DSM-IV (le *Manuel diagnostique et statistique des troubles psychiatriques*)²⁴. Même ici, le client peut refuser de répondre.

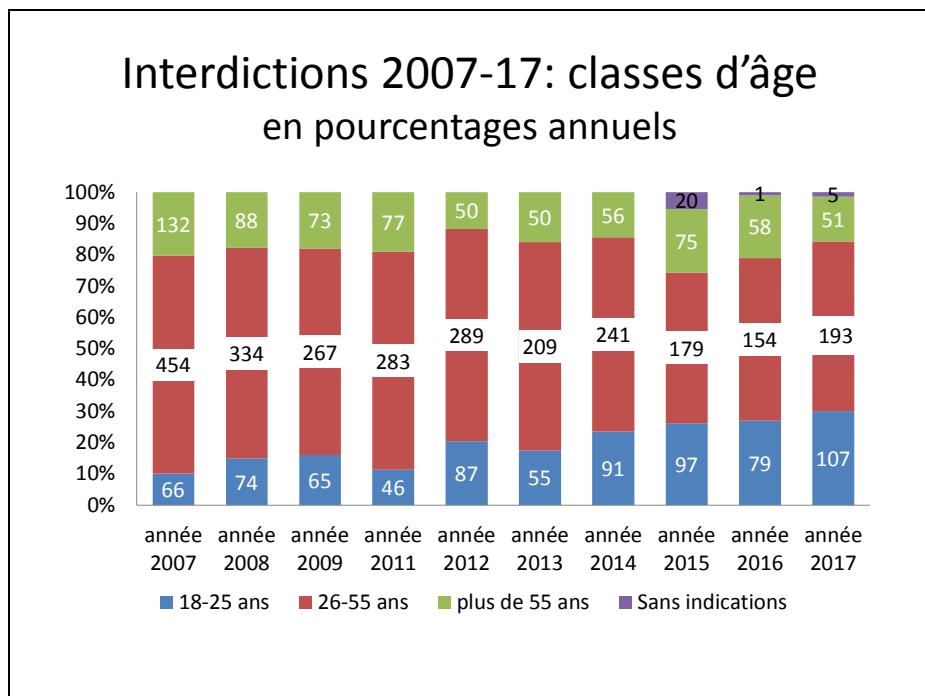
- Entre 0 et 2 points, le joueur est social, son exclusion est donc préventive (dans un certain sens sa symptomatologie est donc « invisible »).
- Entre 3 et 4 points le joueur est problématique, son exclusion a donc lieu au bon moment.
- À partir de 5 points le joueur est pathologique, son exclusion est donc tardive.

²⁴ Le DSM est le *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*, publié par l'APA (American Psychiatric Association). Dans sa 4e version de 1995 il énonce les caractéristiques du jeu pathologique (F63.0). Ce répertoire n'est pas officiel en Suisse. Pour nous, le registre officiel des troubles psychiatriques est représenté par la CIM (*Classification internationale des maladies*), promue par l'OMS / WHO, dans sa 10^e version de 1992.

Le pourcentage des joueurs pathologiques est relativement bas et est resté tel pendant ces années. Il y a cependant un *clivage perceptif* chez les joueurs qui s'excluent. Selon le questionnaire DSM le pourcentage des joueurs pathologiques est plus élevé de ce que n'en pensent les joueurs eux-mêmes. Les cadres des casinos qui s'occupent des exclusions essayent donc de les motiver à consulter un spécialiste, dont ils ont l'adresse. Parfois avec succès, essentiellement dans le cas de clients se trouvant dans une situation sociale et financière catastrophique.

Caractéristiques de la clientèle exclue

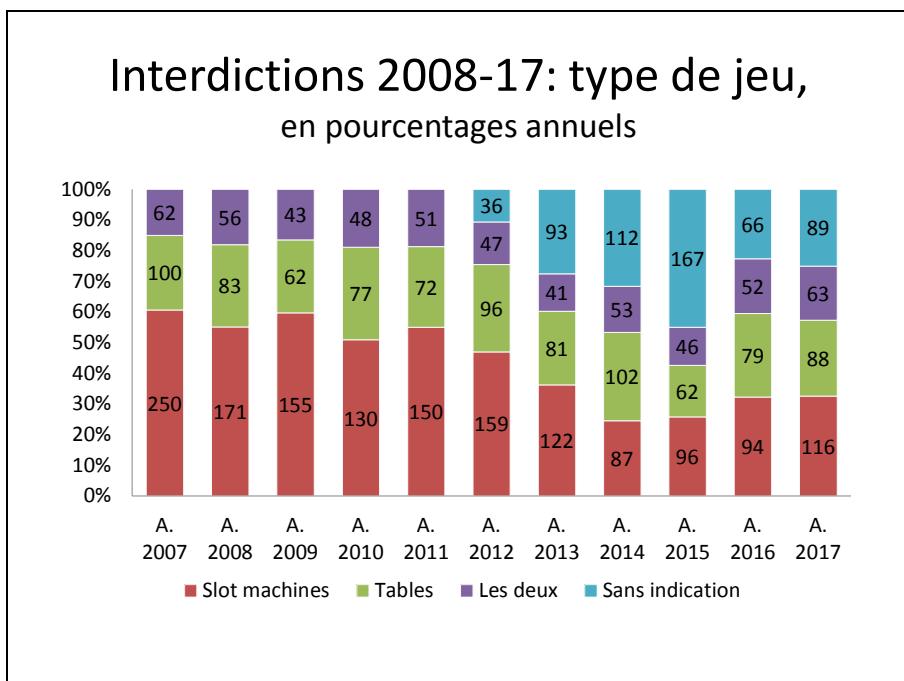
Les exclusions par rapport aux classes d'âge, en pourcentages



Une stabilité par rapport aux *pourcentages* des différentes classes d'âge est ici représentée, qui illustre celles qui fréquentent les casinos. La plupart des clients font partie de la classe active (entre 26 et 55 ans), qui exerce généralement une activité professionnelle.

Le nombre des exclusions reste également relativement élevé parmi la clientèle entre 18 et 21 ans (de 13% il y a quelques années, à 17%, malgré la baisse du nombre des entrées). Ces pourcentages *n'ont rien à voir avec le jeu pathologique*. Il s'agit plutôt du résultat des contacts entre jeunes joueurs et personnel du casino, qui font œuvre de prévention.

Les exclusions par rapport au type de jeu, en pourcentages



Les jeux des casinos ne sont pas tous les mêmes. Ainsi que la clientèle qui les fréquente et qui a le goût du jeu.

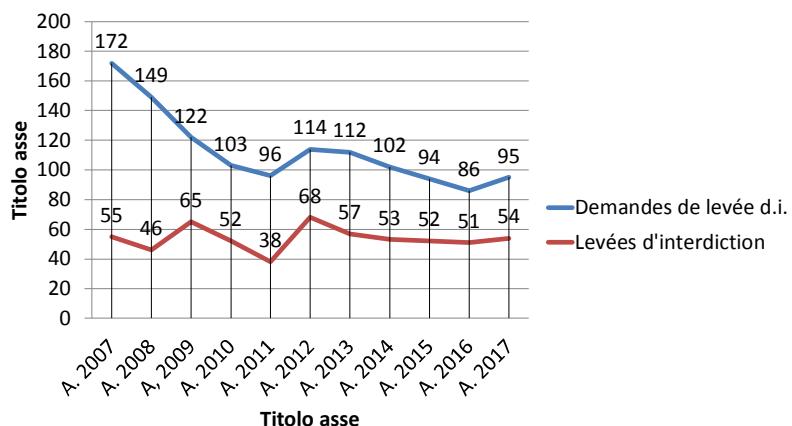
La plupart des troubles dus au jeu de hasard dépendent de la *perte de contrôle* par rapport au comportement de jeu. Les raisons de l'exclusion semblent donc naître d'une difficulté d'autocontrôle qui se manifeste en particulier par rapport aux *machines à sous*, ce qui émerge aussi de la littérature internationale.

Le casino a la tâche d'observer les joueurs afin de découvrir ceux qui démontrent des signes de perte de contrôle par rapport au jeu lui-même.

La réduction du dommage. La réadmissions au jeu (la «levée d'interdiction»)

L'exclusion du jeu est un puissant moyen de prévention. Or, la loi prévoit qu'après une pause d'une année le joueur exclu puisse demander une levée d'interdiction. Le client qui demande cette levée d'interdiction est soumis à une expertise faite par des spécialistes, et qui représente aussi un instrument de réduction du dommage. Bien entendu, la décision de lever l'interdiction revient au directeur du casino.

Demandes de levées d'interdiction, et levées d'interdiction 2007-17, en valeurs absolues



Les critères prévus par la Loi de 1998 et l'Ordonnance de 2004 sont relativement simples: le demandeur doit être en mesure de prouver que sa situation financière est « normale », et que les raisons qui ont conduit à une exclusion ne sont plus actuelles.

Le *Groupe pour la conception sociale basée sur la qualité des trois casinos tessinois* a élaboré une liste de critères permettant de mieux évaluer le risque que court le joueur demandeur de réadmission, et de mieux évaluer sa situation. Le but est d'éviter le risque d'une nouvelle exclusion trop proche de la levée d'exclusion. Nous sommes de l'avis qu'un client réadmis se faisant exclure dans l'année qui suit signifierait que l'exclusion n'aurait pas dû être levée. Il s'agit évidemment de critères de nature probabiliste²⁵.

Le *nombre des réadmissions a baissé*. C'est une tendance que nous observons depuis quelques années. Cette baisse reflète aussi le nombre plus restreint d'exclusions. Nous voyons aussi que le pourcentage des levées d'exclusion par rapport au nombre des demandes de réadmission est stable, autour de 50%. En moyenne, et tenant compte des différences régionales dans le canton, la moitié des demandeurs ne l'obtient donc pas. Nous ne recevons d'ailleurs qu'un petit nombre de demandes, car elles n'arrivent que si le client suit les procédures d'une manière appropriée. Il s'agira alors non d'un refus de levée d'exclusion, mais d'un refus d'enregistrer la demande.

Pour éviter les « rechutes »

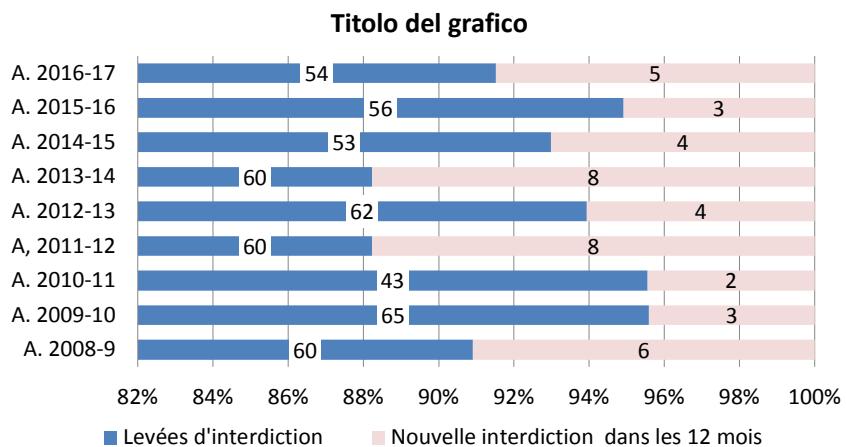
Nous nous sommes aperçus qu'environ 20% des clients réadmis étaient de nouveau exclus au cours des 12 mois suivants. Aujourd'hui, grâce à des procédures appropriées, le taux de ré-exclusion dans l'année suivante varie entre 4 et 10%, selon les années.

²⁵ Sani A.M. (2011): *Come ridurre il rischio di una rapida rinnovata esclusione nelle persone riammesse al gioco dopo un'esclusione. Criteri di valutazione nei colloqui di riammissione (revoca)*. Bolzano, 9 pages.

Il y a sept ans, les ré-exclusions au cours de l'année représentaient le 21% de l'ensemble des réadmissions²⁶. Bien sûr, ces nombres sont restreints. Ils sont donc soumis à des variations annuelles assez importantes. Pour cette raison, il est essentiel de regrouper un ensemble de données couvrant de nombreuses années. En outre, il est clair que nous n'atteindrons jamais une réduction à zéro des ré-exclusions annuelles. Non seulement parce qu'un événement rare peut tout de même se produire, mais aussi parce que certains clients utilisent l'"exclusion" comme instrument de prévention autogéré. Il s'agit d'un trait de personnalité, qui, après tout, fonctionne à l'avantage du client.

Dans le cadre de ses études à l'Université de Lausanne, la lic. phil. I. Anna Maria Sani a tout récemment élaboré statistiquement ces aspects du problème. Le résultat, qui vient de paraître, ouvre de nouvelles perspectives non seulement par rapport à la recherche dans le domaine de la prévention et de la réduction du dommage, mais aussi (et peut-être spécialement) à la pratique quotidienne de la prévention elle-même²⁷.

2008-17: Levées d'interdiction et «rechutes» dans l'année, en pourcentages



²⁶ Certains parlent de « rechutes ». Robert Ladouceur, dans son livre de 2000 (*Le jeu de hasard excessif*, traduit en italien et publié en 2003), souligne qu'il s'agit d'une erreur non seulement terminologique. En fait, sur le plan clinique, on sait qu'il y a des moments critiques qui font partie du processus de guérison. Ceux-ci ont des caractéristiques différentes par rapport à une authentique rechute.

²⁷ Sani AM (2016): *L'esclusione volontaria dal gioco e la sua riammissione: esperienze di giocatori d'azzardo nei tre Casinò ticinesi*. Formazione Continua UNIL-EPFL - lavoro di diploma CAS - Jeu excessif 2012-2014. Alexander Tomei, Responsabile di ricerca, Centre du jeu excessif (DP-CHUV), Losanna. Losanna, marzo 2016, 49 pagine.

Conclusions concernant nos méthodes et nos résultats

Ce *dixième rapport annuel* met en évidence une *stabilité de base* de l'activité de prévention et de réduction des dommages, en dépit d'une tendance à la baisse du chiffre d'affaire annuel des casinos suisses. Ceci est un indice qui montre que la conception sociale ne dépend pas de la situation économique, mais a sa propre dynamique, reliée à ses tâches *spécifiques* en ce qui concerne la prévention du jeu pathologique et la réduction des dommages, c'est à dire la protection sociale: *la prévention du jeu pathologique dans la maison de jeu*, et, dans certains cas, la *réduction possiblement précoce des dommages*, grâce à *l'exclusion* du jeu de ceux qui ont des dettes à l'office des poursuites, qui dépensent de l'argent qui ne leur appartient pas, et qui mettent en jeu des sommes dépassant leur possibilité économique.

Ce qui est aussi important, est la portée de la recherche qui dérive de nos données, et qui donne un fondement à notre pratique quotidienne. Bien qu'une recherche sans débouché pratique ait aussi un sens, ce n'est pas ce que nous voulons dans le cadre de notre travail. Car la qualité de nos méthodes, ainsi que celle de nos résultats, ne trouve son fondement que dans une méthodologie indiscutée et indiscutable. La méthode scientifique.

Deux questions centrales doivent être considérées. La qualité d'un résultat surgit de l'examen du processus qui l'a permis, de la confrontation entre un « avant » et un « après » sur une période de temps déterminée à l'avance, et sur une comparaison avec les résultats attendus, qui doivent être en relation avec ceux que l'on trouve ailleurs.

Il n'est peut-être pas inutile de dire que le processus doit être non seulement efficace, mais aussi efficient, c'est-à-dire économique.

Nous observons que la prévalence du jeu excessif (problématique et pathologique) en Suisse est proche de celle que l'on trouve un peu partout en Europe et en Amérique du Nord²⁸. Quel est donc l'intérêt de notre travail dans le domaine de la prévention générale (primaire) ?

Et pourtant, nous avons développé un bon système d'information et de prise en charge des problèmes dus au jeu excessif²⁹. Est-ce que, du point de vue du pourcentage par rapport à la population, les joueurs excessifs italiens sont plus « malades », et sortent donc du jeu par manque de ressources plus tôt que nos joueurs ? Intuitivement, cela ne nous convainc pas.

Au Tessin, le pourcentage de clients à problèmes de nos salles de jeu a changé entre 1998³⁰ et 2013. Le pourcentage des clients pathologiques est passé de 11% à 6%, ce qui montre l'importance d'une prévention bien appliquée.³² Il est vrai que le pourcentage des joueurs pathologiques a diminué d'une manière imposante, contrairement à celui des joueurs problématiques. Il est aussi vrai que ceux-ci sont moins visibles que les joueurs pathologiques. Mais nos données sont-elles adéquates ? Faut-il changer quelque chose, mais alors où, et dans quel but ?

Ceci nous conduit à une ultérieure réflexion, par rapport aux interdictions (les exclusions du jeu). Sont-elles suffisantes ? Sont-elles adéquates ? Daniela Capitanucci, commentant une étude publiée

²⁸ Secrétariat CFMJ (2009): *Jeu de hasard: comportement et problématique en Suisse*, Berne.

²⁹ Carlevaro T. et al. (2016): *Le réseau d'écoute, d'approche et de consultation pour la population qui a des problèmes de jeu de hasard et d'argent (joueurs et proches)*, Bellinzona, GAT-P.

³⁰ Molo Bettelini C., Alippi M., Wernli B. (2000): An investigation into pathological gambling. Mendrisio.

³² Ce même pourcentage a été trouvé en Angleterre. Fisher S. (2000): *Measuring the prevalence of sector-specific problem gambling: A study of casino patrons*. In: Journal of Gambling Studies, Spring 2000, 16:1, p. 25-51.

en 2013³³, est de l'avis que le nombre actuel des exclusions est finalement ce que l'on peut atteindre avec les moyens de monitoreage actuellement disponibles.

Comme nous l'avons montré plus haut, les travaux d'Anna Maria Sani³⁴ nous montrent qu'il est possible d'approfondir nos connaissances sur la relation entre l'interdiction du jeu et la levée d'interdiction qui rendent plus fiables une prévision sur les risques des clients qui la demandent. Ce sont des données qui servent aux clients eux-mêmes, aux casinos, et à la société, sans pour autant réduire une raisonnable liberté d'accès aux jeux de hasard et d'argent.

³³ (Carlevaro T.: 2013) *Presenza di clienti giocatori eccessivi nelle sale giochi dei casinò ticinesi ed interventi di protezione sociale (esclusione) per il 2012*, Manuscript.

³⁴ Sani AM, Carlevaro T (2014): *Harm reduction strategy in casinos customer readmission after exclusion of one year or more*. Studio e poster per il Congresso della Società Svizzera di Psichiatria e Psicoterapia, Interlaken. 2014. Anche in www.irga.ch, e www.giocoresponsabile.com

Sani AM; Carlevaro T; Ladouceur R (2005): *Impact of counselling session on at-risk casino patrons: a pilot study*. In: Gambling Research, 17 (1), p. 47-52.

Annexe N. 1. La présence de l'IRGA dans le domaine de la recherche, de l'enseignement et de l'information au public³⁵

Le lecteur de ces lignes sait que les ressources humaines compétentes, dans notre domaine d'activité, sont limitées. Les spécialistes qui collaborent avec l'IRGA sont aussi actifs dans le Gruppo Azzardo Ticino Prevenzione (GAT-P). Il est inévitable, dans un canton comme le nôtre. Il faut souligner qu'ils font très attention à un danger très présent dans notre société: le conflit d'intérêts.

Publications:

Carlevaro T. (2017): *9^e Rapport d'activité du groupe pour la conception sociale des trois casinos tessinois, pour 2016*: Istituto di Ricerca sul gioco d'azzardo IRGA, 76 pages.

Carlevaro T., Lischer S., Sani AM., Simon O., Tomei A. (2017): *The inclusion of health concerns in Swiss gambling legislation: an opportunity to access industry data*. In: International Gambling Studies.

De la recherche de AM. Sani nous avons les premiers fruits:

Sani AM (2016): *L'esclusione volontaria dal gioco e la sua riammissione: esperienze di giocatori d'azzardo nei tre Casinò ticinesi*. Formazione Continua UNIL-EPFL - lavoro di diploma CAS - Jeu excessif 2012-2014. Alexander Tomei, Responsabile di ricerca, Centre du jeu excessif (DP-CHUV), Losanna. Losanna, marzo 2016, 49 pagine,

Sani AM., Zumwald (2017): *Effectiveness of Self-Exclusion: The Experiences of Females Gamblers in Three Swiss Casinos*. In: H. Bowden-Jones e F. Prever: *Gambling Disorders in Woman. An International Female Perspective on Treatment and Research*. Routledge.

Tandis qu'une recherche effectuée en 2017 au casino Admiral, à Mendrisio, a donné naissance au rapport suivant:

Carlevaro T., Bernaschina G., Dos Reis S., Camponovo A., Sani AM. (2018): *L'opuscule de prévention sur le jeu pathologique dans le casino Admiral (Mendrisio). Étude préliminaire sur son utilité subjective pour la clientèle, et sur son emplacement dans le casino*. Bellinzona, IRGA, 12 pages.

Formations pour spécialistes, organisés au Tessin, ou grâce au GAT-P

06.04.2017. Lugano: *Uscirne Vivi. A fianco dei famigliari nella tempesta del gioco d'azzardo*. (avec Fausta Fagnoni et Alessandra Bassi)

7.05.2017. Congrès résidentiel à Bormio (Italie), Thème: "Pinocchio e noi, come affrontare le menzogne nel gioco d'azzardo", avec Maurizio Avanzi et Alessandra Bassi

³⁵ Voir aussi: Sani A.M. (Réd: 2018): Rapporto di attività GAT-P 2017. Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione, Bellinzona, 2018, 11 pages.

06.10.2017. Bellinzona: Comuni-Care, la comunicazione sull'azzardo come presa in carico collettiva del benessere di una comunità, avec Michele Marangi ("media educator")

Formations au Tessin pour le public général intéressé

Nous avons pu donner une formation générale (une sensibilisation) sur le jeu de hasard à 503 participants (parmi eux, 440 étudiants d'école moyenne).

Prises en charge (prévention, détection précoce)

Nous avons reçu 53 demandes d'aide. Le GAT-P, avec ses spécialistes, a répondu à des demandes avec 16 consultations, 15 colloques téléphoniques, et deux par courriel. Grâce à SafeZone nous avons eu 20 consultations par internet. La plupart des consultations a concerné des joueurs, hommes adultes, résidant au Tessin.

Formations post-universitaires

Deux tessinois ont reçu le Certificat d'études avancés (CAS) à l'Université de Lausanne, après la présentation de leurs thèses.

Stefano Casarin, lic.phil.I., a présenté une étude sur la pratique du jeu de hasard des élèves tessinois des écoles professionnelles de Locarno.

Anna Maria Sani, lic.phil.I., a présenté une étude sur la procédure de réadmission au jeu appliquée par les casinos tessinois, ainsi que sur ses résultats (en particulier, sur les exclusions qui peuvent suivre la réadmission, dans le cours de l'année suivante).

Contributions au Congrès du jeu excessif (Fribourg, 27-29 juin 2018)

Deux personnes ont commencé à travailler pour son organisation: Anna Maria Sani et Daniela Capitanucci. Nous sommes en train de préparer aussi des posters et des présentations brèves sur le travail de l'IRGA et des casinos tessinois dans le domaine de la prévention, ainsi que sur nos résultats dans le domaine de la prévention générale.

Présentations soit du jeu excessif, soit de nos projets de prévention et de prise en charge

5 septembre 2017, Lugano

Dans le contexte de la formation de Ingrado (l'organisation qui a le mandat de la prise en charge des addictions au Tessin), Tazio Carlevaro a présenté le jeu pathologique et sa prise en charge.

27 septembre 2017, Reggio Emilia (Italie)

Tazio Carlevaro, dans le cadre du SERT (service des addictions) de l'Emilia-Romagna, a décrit la possibilité et les instruments à disposition pour une collaboration correcte entre spécialistes de la prévention du jeu excessif, et opérateurs du jeu de hasard.

24 octobre 2017, Coire

À Coire, à l'occasion du congrès annuel de la Société Suisse de Psychiatrie Sociale, Tazio Carlevaro a parlé de l'organisation psychiatrique au Canton du Tessin. Il a parlé aussi de la prévention et de la prise en charge du jeu pathologique.

Annexe N. 2. Données de l'activité des casinos tessinois pour la prévention du jeu pathologique (2017)

1. Dati generali per il 2006-17, a fondamento del rapporto

I dati a disposizione possono essere confrontati solo se riferiti al numero di entrate annuali, che ormai evidenzia un calo progressivo, iniziato alcuni anni or sono. Con tutto questo, la prevenzione permane un obbligo previsto dalla Legge federale sulle case da gioco (1998), e dalle Ordinanze emanate dalle istanze federali.

Tabella 1.1. Dati generali: numero annuale delle entrate

Entrate	LOC	LUG	ADM	Totale Ti
2006	221'000	500'709	814'000	1'535'709
2007	220'436	525529	788'587	1'534'552
2008	204'775	460'825	739'000	1'404'600
2009	212'023	435'510	718'000	1'365'533
2010	216'511	424'041	703'708	1'344'260
2011	204'354	431'940	713'225	1'349'519
2012	185'130	421'810	686'025	1'292'965
2013	172775	347'054	625'000	1'144'829
2014	162'235	323'399	669'000	1'154'634
2015	165'738	298'811	625'879	1'090'428
2016	154'622	299'350	606'461	921'433
2017	161326	297'323	623664	1'082'310

Osservazioni

Il 2017 ha visto non solo un'ulteriore contrazione del numero delle entrate, ma anche una riduzione della spesa per cliente. Noteremo però che, di fronte a questa relativa diminuzione, *non c'è stata una riduzione dell'attenzione verso la concezione sociale*.

1.1. Note metodologiche

Il lettore qui trova tabelle e grafici che presentano i dati proposti dal Gruppo per la concezione sociale dei tre casinò ticinesi, secondo tre modalità di presentazione.

- Questi dati possono essere proposti in *numeri assoluti*. Questo permette di seguire lo sviluppo di un evento nel tempo, nelle sue dimensioni quantitative oggettive.

Per esempio: *nel 2009 i casinò del Ticino hanno escluso 375 clienti, mentre nel 2010 ne hanno esclusi 367*.

- Questi dati possono essere trasformati dalla *dimensione quantitativa assoluta* ad un *rapporto* con il numero di entrate annuali (ossia a uno su 100 mila entrate). Questo permette di confrontare i dati quantitativi dei casinò diversi tra loro, e i dati ottenuti lungo il corso degli anni. Infatti, il numero di entrate varia a seconda del casinò e a seconda dell'anno.

Per esempio: *nel 2009 ci sono state 375 esclusioni. Nel 2010 ce ne sono state 367. Ma 367 esclusioni hanno un « peso » superiore alle 375 esclusioni. Infatti, riferito al numero di entrate dei casinò nel 2009, rispettivamente nel 2010, il « valore rispetto a 100 mila » del 2009 è di 28,3, mentre lo stesso dato per il 2010 è di 30,7*. Questo significa che in proporzione il numero di esclusioni nel 2010 è stato minore che non l'anno prima, ma che si tratta di un valore relativo di maggior peso.

- Questi dati possono essere presentati anche in *percentuali*. Questo permette di osservare meglio la composizione interna di alcuni eventi non omogenei.

Per esempio: *nel 2014, su 354 esclusioni, 87 (24,6%) riguardano giocatori di slot machine, 102 (28,8%) giocatori di giochi da tavolo, 53 (15,0%) giocatori di slot machine e di giochi da tavolo. Senza indicazioni sono 112 esclusioni (31,6%)*. Questi dati ci indicano come si ripartiscono le esclusioni, valori che poi, anno dopo anno, possono essere comparate.

2. Gruppo qualità della concezione sociale dei tre casinò ticinesi (Gruppo CS-3)

Il Gruppo CS-3 (Gruppo qualità della concezione sociale dei tre casinò ticinesi) trova la sua origine in un lavoro comune, iniziato tra il 2001 e il 2005, che ha permesso una graduale convergenza di metodi, strumenti, visioni e tipi di intervento, senza peraltro incidere sulle strutture e sulle visioni specifiche dei singoli casinò. Ma la fondazione del Gruppo è dovuta ad un suggerimento della CFCG³⁶ (*Commissione Federale delle Case da Gioco*), cui abbiamo risposto unendo le forze attive nel campo dei tre casinò.

Nel 2017, il Gruppo si è riunito *tre volte*, a metà inverno, a fine primavera, e all'inizio dell'inverno seguente. Ogni incontro ha prodotto dei verbali, e un lavoro al fine di attuare i punti previsti durante l'incontro.

3. Collaborazione con un ente incaricato di terapia e di presa in carico esterna

I tre casinò ticinesi hanno collaborazioni con tre enti. Il primo ente è l'*Istituto di Ricerca sul Gioco d'Azzardo* (IRGA), che da anni è incaricato della formazione, di certi tipi di colloqui (p.es. quelli che riguardano una richiesta di riammissione al gioco), e della concezione sociale comune. L'IRGA lavora in stretta collaborazione con le *Direzioni*, con i *Responsabili della concezione sociale* (RCS), e con i quadri del casinò, su compiti specifici precisati da Direzione e RCS.

L'IRGA è una istituzione che opera nel campo della prevenzione, ma anche nel quadro della ricerca orientata alla migliore conoscenza dei meccanismi, degli strumenti e dei risultati della prevenzione, e alla attenzione alla gestione qualitativamente buona (efficace ed efficiente) delle misure di prevenzione messe in campo. Per questa ragione pubblichiamo, ogni anno, questo quaderno, che viene poi diffuso in Svizzera³⁷.

In modo informale, ma frequente, i RCS hanno relazioni dirette con il Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione (GAT-P) che ha l'incarico di organizzare una rete per la prevenzione e la presa in carico di persone con problemi di gioco nel Ticino. Il numero d'appello diretto per giocatori e per familiari di giocatori (0800 000 330) è iscritto negli opuscoli di sensibilizzazione. Fino al 2014 corrispondeva ad un segretariato in funzione ogni giorno dalle 17 alle 19, che dava informazioni e appuntamenti presso gli specialisti medico-psicologici del GAT-P. Dal 2015, questo servizio di primo ascolto è gestito dal *Telefono amico*, con il suo personale. Mentre la presa in carico dei richiedenti, sia personale che tramite telefono, è assunto dagli specialisti del GAT-P.

C'è un altro "numero di telefono" riportato negli opuscoli menzionati, quello *Azzardo e Nuove Dipendenze* (AND), che accoglie eventuali persone con problemi di gioco, *residenti in Italia*, indirizzandole, poi, a seconda della provincia. A questo numero sono indirizzati gli appelli provenienti dall'Italia.

³⁶ In francese: CFMJ; in tedesco: ESBK.

³⁷ È ottenibile in formato PDF all'indirizzo elettronico tcarlevaro@bluewin.ch.

4. Prevenzione passiva ed attiva

Non esiste una definizione unitaria del termine “prevenzione”.

La definizione più nota distingue tra *prevenzione primaria*, *secondaria* e *terziaria*. La *prevenzione primaria* mira a rendere attenta la popolazione ad un rischio possibile. Mira quindi a educare la popolazione ad un comportamento più consapevole, attento alle conseguenze possibili. Noi la chiameremo anche *prevenzione generale*, o *universale*. I risultati di questa modalità di prevenzione dovrebbero essere una migliore conoscenza del rischio, e/o un cambiamento del comportamento. Sono dati però di difficile verifica. E anche le misurazioni effettuate dimostrano che, nel tempo, la consapevolezza tende a ridursi, e che eventuali cambiamenti di comportamento comunque conseguiti, spesso, non sono durevoli.

La *prevenzione secondaria* si rivolge a chi già pratica una attività che potrebbe essere portatrice di danni alla salute o alla integrità della vita o della sostanza. È una prevenzione con una natura ben più specifica che non la prevenzione generale. Mira anche a evidenziare i segni di un inizio del problema, che chiamiamo *riconoscimento precoce*. Questo riconoscimento precoce permette spesso anche un *intervento precoce*, nella logica di una possibile *riduzione del danno*. Siccome è dedicata a chi già gioca d’azzardo, si chiama anche *prevenzione rivolta al gruppo detto “a rischio”*.

La *riduzione del danno* prevede dunque la gestione dei problemi (in questo caso di gioco) anche nelle persone che già ci sono entrati. L’esclusione dal gioco fa parte delle misure di riduzione del danno, ma non è di certo l’unica misura possibile. Anche l’apprendimento del gioco controllato fa parte di questa panoplia di strumenti applicabili nel quadro delle misure possibili, con l’adesione spontanea del giocatore. In questi casi si parla anche di *prevenzione terziaria*, o di *prevenzione rivolta al singolo individuo*.

La *prevenzione* viene chiamata *passiva*, quando propone una riflessione, e una possibilità di informazione, di modo che il cliente la possa scoprire e leggere per scelta personale. La prevenzione viene chiamata *attiva*, quando, invece, viene mediata da una persona che la propone direttamente, introducendo il cliente in una riflessione, o anche solo rendendolo attento a possibilità che potrebbero essere utili, o di danno, a seconda della sua situazione.

4.1. L’opuscolo di prevenzione

Ogni casinò è tenuto a informare la sua clientela, ed eventualmente i familiari della sua clientela, sui comportamenti a rischio dai quali può scaturire una dipendenza da gioco. Si tratta di renderli attenti alle misure che possono ridurne i rischi, a valutarne segnali e comportamenti tipici, e a prendere le misure necessarie, in particolare l’esclusione, compresa anche una valutazione presso uno specialista. Tutto questo si trova nell’opuscolo di prevenzione, collocata nei posti “sensibili” di ogni casinò, e scaricabile anche dai vari siti³⁸.

Tabella 4.1. Numero di esemplari dell’opuscolo di prevenzione

Diffusione dell’opuscolo	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2007	591	268,1	3200	609,5	5500	697,9	9291	525,4
2008	581	283,7	3600	782,6	4800	649,4	8981	572,3
2009	1040	490,6	2800	642,9	4600	640,6	8440	591,4
2010	1414	654,6	3100	731,1	2724	387,5	7238	591,0
2011	1260	616,6	2600	609,9	3040	436,2	6900	548,2
2012	1328	717,3	2350	557,1	2224	324,2	5902	456,5
2013	1224	708,4	1850	533,0	2175 ita.	814,4	8164	713,1

³⁸ Il Casinò Admiral (Mendrisio), grazie all’IRGA, ha verificato l’opportunità delle collocazioni scelte, e la rispondenza tra i clienti. Vedi Carlevaro T. et al. (2018): *L’opusculo de prévention sur le jeu pathologique dans le Casino Admiral. Étude préliminaire sur son utilité subjective pour la clientèle, et sur son emplacement dans le casino*.

Diffusione dell'opuscolo	LOC	<i>Su 100m</i>	LUG	<i>Su 100m</i>	ADM	<i>Su 100m</i>	Totale TI	<i>Su 100m</i>
					2915 cinese			
2014	468	288,4	1600	494,7	Ita.1600 Cin. 2900	672,6	6568	568,8
2015	906	546,6	1'400	468,5	Ita. 2780 Cin. 2600	859,5	7686	704,8
2016	1014	655,8	1500	501,1	Ita. 2830 Cin. 2890	943,2	8234	899,6
2017	1249	774,2	1150	386,8	Ita 3230 Cin. 1224	714,2	6853	633,2

Osservazioni

L'opuscolo di prevenzione è strettamente collegato con il questionario sul gioco, che negli anni abbiamo semplificato al massimo, per renderne immediato l'uso. Oggi, l'opuscolo di prevenzione è uguale nei tre casinò ticinesi. Si tratta di uno strumento che fa parte della prevenzione detta "passiva". I dati elaborati dimostrano una importante tendenza a dare segno concreto in mano alla clientela, dei criteri di prevenzione dei tre casinò.

Va ricordato che a Locarno tre volte l'anno vengono distribuiti direttamente all'entrata gli opuscoli informativi a tutti i clienti tra i 18 e i 21 anni.

Il casinò Admiral ne ha anche una edizione in lingua cinese, vista la composizione della sua clientela.

4.2. I colloqui di prevenzione

Tabella 4.2. Colloqui di prevenzione, in genere, o con clientela regolare

Colloqui di prevenzione formali	LOC	<i>Su 100m</i>	LUG	<i>Su 100m</i>	ADM	<i>Su 100m</i>	Totale TI	<i>Su 100m</i>
2007	8	3,6	108	20,6	289+ 273	36,7	678	20,3
2008	5	2,4	164	35,5	231	31,2	400	20,0
2009	15	7,1	68	15,6	158	22,0	241	18,9
2010	1	0,5	96	22,6	129	18,3	226	13,8
2011	72	35,2	80	18,5	115	16,1	267	23,3
2012	44	23,8	36	8,3	82	11,9	162	12,5
2013	39	22,6	0	-	10 + 15	4,0	64	5,6
2014	40	24,6	25	7,7	48 generici	7,2	113	9,8--
2015	30	18,1	-	-	Generici 74	11,8	104	9,5
2016	30	19,4	0	-	Generici 88	14,5	118	12,8
2017	15	9,3	0	-	25	4,0	40	3,7

Osservazioni

I colloqui di prevenzione (di sensibilizzazione) formali fanno parte della prevenzione detta "attiva". Sono caratterizzati da una parte iniziale, informata al *marketing*, cui segue un richiamo alla prevenzione o alla modalità di gioco sicuro. Sono, di solito, condotti dai quadri del casinò. Il nome del cliente dev'essere conosciuto e indicato. In questi colloqui appare importante anche l'ascolto del cliente, che viene scelto a volte in funzione di una frequenza, a volte casualmente, a volte in funzione della conoscenza con la persona che conduce il colloquio. *Non sono* condotti, comunque, in funzione di un comportamento di gioco che faccia pensare ad un problema incipiente.

Il numero sembra variare nel corso degli anni. Nel 2017, come già nel 2013, notiamo un notevole calo rispetto agli anni precedenti.

Sono delle oscillazioni dovute al fatto che la clientela di base dei casinò è spesso relativamente stabile. E i colloqui di prevenzione non devono essere ripetuti con la medesima clientela, già ben nota alla casa da gioco.

4.3. I colloqui con la clientela, e la loro tipologia

Una notifica di riconoscimento precoce, quando è confermata dal responsabile della concezione sociale, determina l'apertura di un procedimento di osservazione, eseguito sulla base di una *checklist*. La *checklist* è una serie di criteri comportamentali probabilistici in grado di indicare la presenza di primi problemi di gioco presso il cliente individuato. Ogni *checklist* si chiude di solito con *almeno* un colloquio con il cliente segnalato. Il tipo di colloquio è dato dai segnali (“criteri”) indicati dal segnalante e ritenuti essenziali dal responsabile. All’Admiral è stata scissa la notifica dalla verifica della *checklist*, nel senso che in determinati casi la notifica può essere valutata separatamente. Si tratta di una verifica che si fa però solo in casi particolari, come nel caso di giocatori di prossimità.

Sono prescritti vari tipi di colloquio con la clientela.

I *colloqui di contatto*, i *colloqui di comportamento di gioco*, i *colloqui di comportamento di gioco con richiesta della documentazione finanziaria*, e i *colloqui per la richiesta della documentazione finanziaria*.

Nel colloquio di contatto si cerca di chiarire elementi generali della sua situazione e del suo vissuto come giocatore. Sono interventi brevi, in cui l’operatore del casinò (un quadro) cerca di ascoltare il cliente. O di rispondere ad una domanda sul gioco. O, quando è il caso, si tratta anche di un intervento più strutturato, p.es. nel caso di un cliente di 21 anni o meno.

Nel colloquio di comportamento di gioco si devono approfondire gli elementi apparsi come indicativi di un possibile problema di gioco. La conclusione tecnica di questi colloqui è spesso la richiesta della documentazione finanziaria (attestato di salario, dichiarazione dell’ufficio esecuzioni e fallimenti): caratteristica, appunto, degli ultimi due tipi di colloquio. Sono spesso fatti in seguito a segnalazione da parte del personale, o in seguito a segnalazioni di altra origine (autorità, famiglia).

Sono colloqui strutturati, la cui conduzione dev’essere appresa durante le formazioni annuali. Durante il colloquio, a seconda di quanto viene riferito dal cliente, la tipologia del colloquio stesso può cambiare. Un colloquio può cominciare come colloquio di contatto, e terminare con la richiesta dei documenti finanziari.

In determinati casi, il “colloquio” è brevissimo, e comprende solo la richiesta di consegna dei documenti finanziari.

Infine, ci sono anche altri tipi di colloqui, come quelli che si fanno con clienti riammessi al gioco.

Tabella 4.3. Colloqui in seguito a notifiche o segnalazioni svolti nell’anno

Colloqui	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2008								
Totale colloqui			425 (totale)	92,20				
2009								
Totale colloqui	72	33,9	219	50,3	164	22,8	455	35,7
2010								
Totale colloqui	92	42,5	215	50,7	130	18,5	437	37,2
Colloqui 2011								
Totale colloqui	33= 100%	16,1	223= 100%	51,6	108= 100%	13,5	364= 100%	27,0

Colloqui	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
<i>DEI QUALI</i>								
Colloqui di contatto	32= 96,9%		79= 35,4%		79= 82,3%		190= 52,2%	
Colloqui di comportamento di gioco	0		113= 50,7%		5= 100%		118= 32,4%	
Colloqui di comp. Di gioco e richiesta documentazione finanziaria	1= 3,1%		29= 13,0%		15= 15,6%		45= 12,4%	
Richiesta di documenti finanziari	0		2= 0,9%		9= 9,3%		11= 3,0%	
<i>Colloqui 2012</i>								
Totale colloqui	62= 100%	33,5	150= 100%	35,6	84= 100%	12,2	296= 100%	22,9
<i>DEI QUALI</i>								
Colloqui di contatto	19= 30,6%		65= 43,3%		73= 86,9%		157= 53,0%	
Colloqui di comportamento di gioco	34= 54,8%		46= 20,7%		1= 1,2%		81= 27,4%	
Colloqui di comp. di gioco e richiesta documentazione finanziaria	9= 14,6%		37= 24,7%		6= 7,1%		52= 17,5%	
Richiesta di documenti finanziari	0		2= 11,3%		4= 4,8%		6= 2,1%	
<i>Colloqui 2013</i>								
Totale colloqui	61= 100%	35,3	126= 100%	36,3	92= 100%	14,7	279= 100%	24,4
<i>DEI QUALI</i>								
Colloqui di contatto (di prevenzione)	39= 63,9%		71= 56,3%		78= 84,8%		188= 67,4%	
Colloqui di comportamento di gioco	5= 8,2		20= 15,9%		5= 5,4%		30= 10,7%	
Colloqui di comportamento di gioco e richiesta documentazione finanziaria	4= 6,6%		33= 26,2%		4= 4,4%		41= 14,7%	
Richiesta di documenti finanziari	3= 4,9		2= 1,6%		5= 5,4%		10= 7,2%	
Altri colloqui	10= 16,4%							
<i>Colloqui 2014</i>								
Totale	55= 100%	33,9	175= 100%	54,1	158= 100%	23,6	388= 100%	33,6
<i>DEI QUALI</i>								
Colloqui di contatto /prevenzione	40= 72,7%		125= 71,4%		116= 73,4%		281= 72,4%	
Colloqui di comportamento di gioco	5= 9,1%		12= 6,9%		15= 9,5%		32= 8,2%	
Colloqui di comportamento di gioco e richiesta documentazione finanziaria	6= 11,0%		35= 20,0%		4= 2,6%		45= 11,6%	
Richiesta di documenti finanziari			3= 1,7%		8= 5,0%		11= 2,8%	
<i>Altri colloqui</i>								
Colloqui post-revoca	4= 7,2%		-		15= 9,5%		19= 5,0%	
<i>Colloqui 2015</i>								
Totale	56= 100%	33,8	69= 100%	23,9	128= 100%	20,5	253= 100%	23,2
<i>DEI QUALI</i>								
Colloqui di contatto /prevenzione	30= 53,6%		26= 37,6%		93= 72,6%		149= 58,9%	
Colloqui di comportamento di gioco	5= 8,9%		12= 17,4%				17= 6,7%	
Colloqui di comportamento di gioco e richiesta documentazione finanziaria	17= 30,3%		26= 37,6%		14= 10,9%		57= 22,5%	
<i>Altri colloqui</i>								
Colloqui post-revoca	4= 7,2%		5= 7,4%		21= 14,5%		30= 11,9%	

Colloqui	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
Colloqui 2016								
Totale	45= 100%	29,8	39= 100%	13,0	212= 100%	34,9	296= 100%	32,1
DEI QUALI								
Colloqui di contatto /prevenzione	30= 66,7%		4= 10,3%		193= 91,0%		227= 76,7%	
Colloqui di comportamento di gioco	5= 11,1%		18= 46,1%		7= 3,3%		30= 10,1%	
Colloqui di comportamento di gioco e richiesta documentazione finanziaria	3= 6,7%		15= 38,5%		1= 0,5%		19= 6,4%	
Richiesta di documenti finanziari					7= 3,3%		7= 2,4%	
Altri colloqui								
Colloqui post-revoca	7= 15,5%		2= 5,1		4= 1,9%		13= 4,4%	
Colloqui 2017								
Totale	29	18,0	30	10,1	150	24,0	209= 100%	19,3
DEI QUALI								
Colloqui di contatto /prevenzione	15		1		106		122= 58,4%	
Colloqui di comportamento di gioco	4		21		18		43= 20,6%	
Colloqui di comportamento di gioco e richiesta documentazione finanziaria	7		8		25		40= 19,1%	
Richiesta di documenti finanziari			0		1		1= 0,5%	
Altri colloqui								
Colloqui post-revoca	3		5		15		23= 1,4%	

Osservazioni

Abbiamo cercato di utilizzare i criteri di qualità elaborati da Jörg Häfeli, nella sua relazione apparsa nel 2009.

Dal 2009 innanzi notiamo una grande stabilità nel numero dei colloqui condotti dai casinò ticinesi. Ci sono delle variazioni, dovute a situazioni particolari, come il rinnovarsi della clientela, o un suo eventuale cambio di tipo di gioco.

Stabili malgrado l'oscillazione sono i colloqui di prevenzione, così come i colloqui di approfondimento (di contatto e/o di comportamento di gioco) effettuati in seguito a segnalazioni, ed all'apertura di una *checklist*.

4.4. Clienti di età tra i 18 e i 21 anni di età

Tabella 4.4. Colloqui di prevenzione e colloqui più approfonditi con clienti giovani.

Colloqui prevenzione 18-21 anni	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2009								
Colloqui “soft”			27		43			
Colloqui di secondo livello			10		3			
Totale colloqui			37	8,5	46	6,4	83	7,4
2010								
Colloqui “soft”			179		30			
Colloqui di secondo livello			5		4			
Totale colloqui			184	43,4	34	4,8	218	24,1
2011								
Colloqui “soft”			142		20			
Colloqui di secondo livello			3		2			
Totale colloqui			145	33,6	22	3,1	167	18,35
2012								
Colloqui “soft”			25		43		68	
Colloqui di secondo livello					3		3	

Colloqui prevenzione 18-21 anni	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
Totale colloqui			25	5,9	46	6,6	71	5,5
2013								
Colloqui “soft”			0		4		4	
Colloqui di secondo livello			0		1		1	
Totale colloqui			0		5	2,9	5	0,4
2014								
Colloqui “soft”			64		43 + 200*		107	
Colloqui di secondo livello			3		5		7	
Totale colloqui	-	-	67	20,7	47 (+200*)	7,0	114	9,9
2015								
Colloqui “soft”	-		-		120		120	
Colloqui di secondo livello	-		-		31		31	
Totale colloqui	-	-	-		151	24,1	151	13,8
2016								
Colloqui “soft”	5		0				5	9,9
Colloqui di secondo livello			0					
Totale colloqui	-	-	0				5	9,9
2017								
Totale colloqui	2		0		30		32	2,9

*Si tratta di colloqui di prevenzione informali accompagnati dalla consegna dell’ opuscolo informativo, colloqui che troviamo all’Admiral di Mendrisio.

Osservazioni

In questi anni la Concezione sociale comune aveva sviluppato modalità di intervento e tipi di colloquio speciali, rivolti ai giovani. Un primo colloquio di sensibilizzazione, spesso nel gruppo dei giovani. Se vengono osservati giovani che vengono più frequentemente, in orari di scuola o da soli, viene fatta una segnalazione, cui segue un colloquio approfondito.

A Locarno, varie volte l’anno viene distribuito all’entrata l’opuscolo di prevenzione, a tutti i clienti tra i 18 e i 21 anni.

Negli ultimi anni, tuttavia, c’è stato sia un calo di giovani clienti del casinò, sia una riduzione degli interventi nei loro confronti, a tal punto che, dal 2013, ha ben poco senso calcolare il valore proporzionale su 100 mila entrate.

4.5. Clienti che hanno fatto una vincita “ingente”

Negli ultimi anni le vincite rilevantissime sono calate, anche nei casinò di tipo A. Chi può davvero vincere molto, nei casinò di tipo A, sono i cosiddetti *high rollers*, che sono sottoposti comunque ad una “radiografia” approfondita, grazie alle misure anti-riciclaggio, che possono essere poi comunicate a chi si occupa della concezione sociale. Possono vincere molto, ma hanno anche molto denaro a disposizione, ed a volte spendono denaro che comunque proviene da precedenti vincite di gioco.

Nei casinò di tipo B non sono presenti questi aspetti specifici. Anche qui, però, si introducono i dati da anti-riciclaggio nel programma di gestione Sesam (in precedenza, nel ReGaTo), e si fa comunque attenzione, perché il problema non è se un cliente vince molto, ma se spende denaro *al di là* delle sue possibilità, o *da utilizzare ad altri fini*.

Rimane una riflessione da fare: secondo Custer, una “vincita importante” si calcola da tre volte il salario mensile della persona. È però un’affermazione che meriterebbe una verifica statistica empirica, perché nell’esperienza clinica ci sono anche altre circostanze che possono facilitare una *imprinting* del genere. Per esempio, avere assistito ad una vincita consistente da parte di un *altro* giocatore vicino al posto di gioco del giocatore in questione. Oppure, non possiamo escludere che abbiano un ruolo anche fattori culturali.

L’osservazione di Custer rappresenta una domanda che si può trasformare in una ipotesi di ricerca, che tenga conto del valore della vincita. Solo una ricerca la può confermare o sconfermare.

5. Segnalazioni, checklist, colloqui, e conseguenze

Le segnalazioni (notifiche) provengono dall'osservazione in sala gioco da parte del personale, da osservazioni fatte dai quadri, in particolare dal responsabile della concezione sociale (RCS), e da indicazioni provenienti dall'esterno.

Tutte le segnalazioni vengono introdotte in un procedimento di *osservazione mirata* (notifica di riconoscimento precoce, che viene valutata tramite una *checklist* specifica), e comportano un colloquio, che sarà più o meno approfondito a seconda dei segni indicati, e a seconda di quanto osserverà la persona incaricata del colloquio. La tipologia del colloquio da utilizzare è indicata dal *Sesam*, il sistema informatico che assiste il lavoro del RCS.

Il risultato della segnalazione (della notifica) verrà poi discusso con il segnalante, se questi fa parte del personale del casinò, a titolo formativo.

La *qualità delle segnalazioni* ha a che fare, in sostanza, col numero delle entrate annuali, col numero di segnalazioni, e col loro risultato. Un buon procedimento di segnalazione non dipende, in sostanza, da un numero percentualmente rilevante di segnalazioni, ma da un numero percentualmente rilevante di segnalazioni che abbiano identificato un cliente *davvero* in difficoltà iniziali.

5.1. Tipologia delle segnalazioni

Abbiamo affrontato *due aspetti* del processo di segnalazione. Le segnalazioni *non utilizzabili* richiedevano un miglioramento della tecnica di segnalazione. Spesso, queste segnalazioni comportavano difficoltà a identificare il cliente indicato nella segnalazione. L'altro aspetto tipologico della segnalazione riguarda la loro provenienza: se interna al casinò, oppure se proveniente da terzi.

Nei grandi casinò, può capitare che un cliente che faccia oggetto di un procedimento di riconoscimento precoce non sia però noto, nel senso che non se ne sa il nome. È stata elaborata una procedura assai pratica per diminuire il numero di questi casi (tramite il superiore del segnalante).

5.1.1. Segnalazioni utilizzabili e non utilizzabili

Il procedimento di notifica è stato razionalizzato e reso più personale. Il segnalante conosce i criteri di riconoscimento, ma scrive una frase per descrivere il perché segnali il cliente. Il RCS di solito prende contatto con il segnalante, per chiedergli ulteriori ragguagli, al fine di affinare l'osservazione fatta. Infine, dopo che la situazione del cliente è stata chiarita, dà un *feedback* personale al segnalante.

Tabella 5.1.1. Notifiche e qualità: clienti non identificabili

La notifica di riconoscimento precoce ("Meldezettel") è uno strumento che permette di dare avvio ad un procedimento di riconoscimento precoce (apertura di una *checklist*).

Notifica di riconoscimento utilizzabile ed inutilizzabile	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2007								
Notifiche di riconoscimento (totale)	13	11.0	379 = 100%	72.0	507 = 100%	38.0	899 = 100%	40,3
Notifiche non utilizzabili 2007	0		13 (3,4%)		48 (22,7%)		61 = 6.8%	
2008								
Notifiche di riconoscimento (totale)	26 = 100%	12,7	402 = 100%	87,3	537 = 100%	72,7	965 = 100%	57,6
Notifiche non utilizzabili 2008	0	-	45 (11,2%)		4 (0,7%)		49 = 5.0%	
2009								
Notifiche di riconoscimento (totale)	88 = 100%	41,5	252 = 100%	57,7	353 = 100%	49,2	693 = 100%	49,5

Notifica di riconoscimento utilizzabile ed inutilizzabile	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
Notifiche non utilizzabili 2009	0	-	1 = 0,4%	0,2	2 = 0,6%	0,3	3 = 0,4%	
2010								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2010	112 = 100%	51,9	265	62,5%	261	37,1	638 = 100%	50,5
Notifiche non utilizzabili 2010	4 = 3,6%	1,9	4	0,9%	1	0,1	9 = 1,4%	
2011								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2011	38 = 100%	18,6	234 = 100%	54,2%	170 = 100%	23,8	442 = 100%	32,2
Notifiche non utilizzabili 2011	0		0		0		0	
2012								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2012	105= 100%		185= 100%		131= 100%		421= 100%	36,8
Notifiche non utilizzabili 2012	0		2= 1,1%		0		2= 0,5%	
2013								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2013	140= 100%	39,9	164= 100%	46,7%	47= 100% ³⁹	13,4= 100%	351= 100%	30,6
Notifiche non utilizzabili 2013	0		3= 1,8%		0		3= 0,8%	
2014								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2014	115= 100%	70,9	248 =100%	76,7	249 di cui 200*	67,2	612 = 100%	53,0
Notifiche non utilizzabili 2014	0		1= 0,4%		0		1 = 0,2%	
2015								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2015	125= 100%	75,4	233= 100%	78,0	160= 100%	25,6	518= 100%	47,5
Notifiche non utilizzabili 2015	0	-	1	-	0	-		
2016								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2016	102	65,9	198	66,1	290	47,8	590	64,0
Notifiche non utilizzabili 2016	0		0		0		0	
2017								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2017	81	50,2	188	63,2	297 **)	47,6	566	52,3
Notifiche non utilizzabili 2017	0		0		0		0	

*) Queste notifiche includono notifiche interne, esterne, colloqui di prevenzione con giovani e residenti, e 200 colloqui informali con giovani (alle casse gli vengono fornite info sulla prevenzione e l'opuscolo informativo) che secondo procedura crea una notifica ma non necessariamente una *checklist*, che implica un procedimento più complesso. Le 200 notifiche: si tratta di colloqui di prevenzione informali con consegna opuscolo informativo.

**) Qui notiamo alcune notifiche ricevute, ma la checklist non è stata aperta, perché non adeguata.

Osservazioni.

Su 100 mila entrate, notiamo che abbiamo 52 segnalazioni, e, sul piano percentuale, le segnalazioni “perse” sono ormai azzerate da anni. La valutazione è positiva, nel senso che le misure prese per riconoscere le persone che corrispondono ai criteri di segnalazione hanno funzionato in un modo adeguato. È possibile quindi togliere questo progetto dal novero dei progetti da attuare, perché la finalità mirata è stata raggiunta.

³⁹ In questa tabella le notifiche di riconoscimento precoce sono 47. Ma le *checklist* possono essere di più, perché possono essere aperte anche senza una notifica, in determinati casi (colloqui dopo revoca, giovani e residenti).

5.1.2. Segnalazioni interne al casinò, ed esterne (da terzi)

La notifica è aperta dalla presentazione di una *checklist* (“segnalazione”) al Responsabile della concezione sociale, che decide poi, eventualmente con l’eventuale appoggio del nuovo sistema di controllo all’entrata, il Sesam (in precedenza: ReGaTo), l’apertura o la non-apertura di un procedimento, che si deve concludere con una misura (tra le quali anche la chiusura della notifica).

Tabella 5.1.2. Notifiche da osservazione interna, e da segnalazione esterna

Notifiche interne / esterne	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2007								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2007	13 = 100%	11,0	379 = 100%	72,0	507 = 100%	64,2	899 = 100%	49,1
Notifiche di riconoscimento da esterni 2007	12 = 92,3%	5,0	31 = 8,2%	6,0	13 = 2,6%	2,0	56 = 6,2%	
2008								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2008	26 = 100%	12,7	402 = 100%	87,3	537 = 100%	72,7	965 = 100%	57,6
Notifiche di riconoscimento da esterni 2008	5 = 19,2	2,3						
2009								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2009	88 = 100%	41,5	252 = 100%	57,7	353 = 100%	49,2	693 = 100%	49,5
Notifiche di riconoscimento da esterni 2009	7 = 7,9%	3,3	19 = 7,5%	4,4	16 = 4,5%	2,2	42 = 6,1%	
2010								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2010	112 = 100%	51,9	265 = 100%	62,5	113 = 100%	16,1	490 = 100%	43,5
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni esterne	6 = 5,4	2,8	12 = 4,5%	2,8	3 = 2,6%	0,4	21 = 4,3%	
2011								
Notifiche di riconoscimento (totale) 2011	38 = 100%	18,6	234 = 100%	54,2	170 = 100%	23,8	442 = 100%	32,2
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni esterne	5 = 13,2%	2,4	12 = 4,7%	2,8	4 = 2,4%	0,6	21 = 4,7	1,9
2012								
Totale Checklist aperte 2012	101 = 100%	54,6	175 = 100%	41,5	83 = 100%	12,1	359 = 100%	27,8
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni esterne	9 = 8,9%		16 = 9,1%		14 = 16,9%		39 = 10,9%	
2013								
Entrate 2013	172775		347054		625000		1144829	
Totale Checklist aperte 2013	138 = 100%	79,9	153 = 100%	44,1	77 = 100%	12,3	368 = 100%	32,1
DELLE QUALI:								
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni interne	126 = 91,3%		146 = 95,4%		65 = 84,4%		337 = 91,6%	
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni esterne	12 = 8,7%		7 = 4,6%		12 = 15,6%		31 = 8,4%	
2014								
Entrate 2014	162235	--	323399	--	669000	--	1154634	--
Totale Checklist aperte 2014	114 = 100%	70,2	243 = 100%	75,1	123 = 100%	18,4	481 = 100%	41,6
DELLE QUALI:								
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni interne	106 = 93,0%		239 = 98,3%		104 = 84,3%		449 = 93,5%	
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni esterne	9 = 7,0%		4 = 1,7%		19 = 15,5%		32 = 6,5%	

Notifiche interne / esterne	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2015								
Entrate 2015	165738	-	298'811	-	625879	-	1'090'879	-
Totale checklist aperte 2015	125= 100%	75,4	231= 100%	77,3	103= 100%	16,5	459= 100%	42,1
DELLE QUALI:								
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni interne	109		223		94*)		426= 92,8%	
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni esterne	16		8		9		33= 7,2%	
2016								
Entrate 2016	154'622		299'350		606'461		921'433	
Totale Checklist aperte 2016	102	66,0%	198	66,1%	236	38,9%	545= 100%	58,2
DELLE QUALI:								
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni interne	99		196		232		527= 96,7%	57,2
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni esterne	3		2		4		18= 3,3%	
2017								
Entrate 2017	161326		297'323		623664		1082313	
Totale Checklist aperte 2017	81	50,2	188	63,2	262	42,0	53 1= 100%	49,1
DELLE QUALI:								
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni interne	75		43		67		185= 34,8%	
Notifiche di riconoscimento da segnalazioni esterne	6		5		2		13= 2,5%	
Altre notifiche	0		140		193*		333= 62,7%	

*) Non tutte le notifiche portano ad una *checklist*, nelle procedure del Casinò Admiral. E non tutte le *checklist* implicano una notifica. Per esempio, il caso del controllo dopo revoca o il progetto “residenti”, che implica una apertura diretta della *checklist*, *senza* notifica. È una modalità adottata per un migliore monitoraggio delle presenze di abitanti vicini al casinò. Aprire una *checklist* implica un processo più lungo, e altri criteri di valutazione.

Questa precisazione chiarisce bene la strategia del Gruppo per la Concezione sociale dei tre Casinò ticinesi, secondo cui ogni casinò sviluppa anche una sua strategia specifica, adeguata alla particolare situazione dell’azienda.

Osservazioni

Su 100 mila entrate, il numero di *checklist* appare costante, tra le 30 e le 40. Sul piano percentuale, le *segnalazioni esterne* non arrivano quasi mai al 10% del totale delle segnalazioni.

Notiamo che le proporzioni tra segnalazioni interne ed esterne sono perlopiù simili nei tre casinò, e sono stabili. Per certi aspetti, malgrado le indicazioni indicate con chiarezza nei siti WEB, i cittadini non è bene in chiaro come rivolgersi direttamente al casinò. Come se la comunità esterna non fosse a conoscenza degli strumenti che ha il casinò per valutare la situazione di un suo cliente segnalato, e per intervenire nei suoi confronti.

Ad ogni buon conto, regge una stabilità attraverso gli anni, con una tendenza al miglioramento progressivo.

5.2. Ulteriori criteri di qualità delle segnalazioni

Questo capitolo segnala più specificatamente i dati indicativi della qualità del processo di segnalazione, che tengono conto delle indicazioni proposte da Häfeli⁴⁰.

5.2.1. Numero delle segnalazioni aperte, rispetto alle entrate annuali

Le notifiche di riconoscimento precoce fanno aprire una “verifica” (*checklist*) sul cliente. Il loro numero dipende dal numero di clienti. In sostanza, è meglio meno *checklist*, ma di qualità migliore (ossia con più risultati, alla fine del procedimento), piuttosto che non molte *checklist*, poco mirate.

Tabella 5.2.1. Numero delle segnalazioni (checklist aperte), rispetto alle entrate annuali

Anno	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2007								
Entrate 2007	220'436		525'529		788'587			
Totale checklist	13	11,0	379	72,0	507	64,2	899	49,1
2008								
Entrate 2008	204'775		460'825		739'000			
Totale checklist	26	12,7	402	87,3	537	72,7	965	47,6
2009								
Entrate 2009	212'023		435'510		718'000			
Totale checklist	88	41,5	252	57,7	353	49,2	693	49,5
2010								
Entrate 2010	216'511		424'041		703'708			
Totale checklist	112	51,9	265	62,5	261	16,1	638	43,5
2011								
Entrate 2011	204'354		431'940		713'225			
Totale checklist	138	18,6	226	54,2	170	23,8	434	32,2
2012								
Entrate 2012	185'130		421'810		686'025		1'292'965	
Totale checklist aperte 2012	101	54,6	175	41,5	83	12,1	359	27,8
2013								
Entrate 2013	172'775		347'054		625'000		1'144'829	
Totale Checklist aperte 2013	138	79,9	153	43,0	77	12,3	368	31,79
2014								
Entrate 2014	162'235		323'399		669'000		1154634	
Totale Checklist aperte 2014	114	70,2	243	75,1	123	18,4	480	41,6
2015								
Entrate 2015	165'738		298'811		625'879		1'090'428	
Totale Checklist aperte 2015	119	71,8	231	77,3	103	16,5	413	41,5
2016								
Entrate 2016	154622		299'350		606461		921433	893,6
Totale Checklist aperte 2016	102	66,0	198	66,1	236	38,9	536	58,2
2017								
Entrate 2017	161326		297'323		623664		1082313	
Totale Checklist aperte 2017	81	50,2	188	63,2	262	42,0	531	49,1

Osservazioni

Su 100 mila entrate, c’è un’ampia stabilità nel numero delle segnalazioni. Ci sono fluttuazioni, forse dovute a situazioni specifiche della casa da gioco, o delle disponibilità della clientela che ama il gioco. Ma oggi sembrerebbe che ci sia una ripresa.

⁴⁰ Häfeli J., Lischer S. (2010): *Früherkennung von Problemspielern in Schweizer Kasinos. Eine repräsentative, quantitative Datenanalyse der ReGaTo-Daten 2006*. In: Präv. Gesundheitsf 5:145-150.

5.2.2. Esiti delle checklist: le esclusioni

Le *checklist* portano dapprima a colloqui (vedi tabella N. 4.3). ma possono anche condurre all'esclusione eventuale, se occorrono i termini previsti dalla concezione sociale.

Le indicazioni sui *criteri di qualità* proposte da Häfeli pongono attenzione alla relazione che esiste tra *checklist*, colloqui, ed esclusioni. *Checklist* di buona qualità portano a colloqui, che portano ad un risultato concreto.

Se il risultato del colloquio è la chiusura della *checklist*, questo significa che la segnalazione era di qualità dubbia. "Dubbia", anche se non è affatto detto che la persona che segnala non avesse una buona formazione. Infatti, possono esserci segnalazioni assolutamente ben fatte, che però sono la testimonianza di momenti singoli, individuali, non collegati con la situazione di gioco del cliente. "Buona qualità" della segnalazione significa anche una buona qualità del colloquio che ne deriva, e che conclude la segnalazione.

Probabilmente, l'unico criterio incontrovertibile di qualità della checklist è l'esclusione.

Tabella 5.2.2. Relazione tra apertura di checklist, e esclusioni (compresa esclusione per 22C).

Checklist ed esclusioni	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2008								
Totale checklist	26	12,7	402	87,3	537	72,7	965	47,6
Totale esclusioni	105	51,2	144	31,2	215	29,1	464	37,2
2009								
Totale checklist	88	41,5	252	57,7	353	49,2	693	49,5
Totale esclusioni	67	31,6	116	26,6	192	26,7	375	28,3
2010								
Totale checklist	112	51,9	265	62,5	261	16,1	638	43,5
Totale esclusioni	75	34,6	136	32,1	146	20,7	357	29,1
2011								
Totale checklist	38	18,6	226	554,2	170	23,8	434	32,2
Totale esclusioni	125	61,2	152	35,2	132	18,5	409	38,3
2012								
Totale checklist	101	54,5	175	41,5	83	12,1	359	27,8
Totale colloqui	34	18,4	150	35,6	84	12,2	268	20,7
Totale esclusioni	11	5,9	37	8,8	136	19,8	184	14,2
2013								
Totale checklist	138	79,9	149	42,9	77	12,32	364	31,8
Totale colloqui	61	34,7	126	36,3	92	14,7	279	24,4
Totale esclusioni	25	14,5	157	45,2	124	19,8	309	27,0
2014								
Totale Checklist aperte 2014	114	70,2	243	75,1	123	18,4	480	41,6
Totale colloqui	55	33,9	175	54,1	158	23,6	388	33,6
Totale esclusioni	17	10,5	146	45,1	109	16,3	272	23,6
2015								
Totale Checklist aperte 2015	119	71,5	231	77,3	103	17,1	453	44,0
Totale colloqui	56	33,8	64	21,4	107	17,1	227	20,8
Totale esclusioni	25	15,1	97	32,5	91	14,5	213	19,5
2016								
Totale Checklist aperte 2016	102		198		236		536 =100,0%	58,2
Totale colloqui	45		37		212		294 =54,8%	32,0
Totale esclusioni	11		75		110		196=45,2%	21,3
2017								
Totale Checklist aperte 2017	81		188		262		531= 100,0%	49,1
Totale colloqui 2017	29		30		150		209= 39,3%	19,3
Totale esclusioni 2017	89		102		175		322= 60,7%	27,0

Osservazioni

La *checklist*, una volta stabilita, conduce ad un *colloquio*, e, nei casi previsti, all'*esclusione* dal gioco. Notiamo che, rispetto al numero di clienti su 100 mila, c'è una sostanziale stabilità, che dura ormai da anni. Nei primi anni dopo l'apertura dei casinò, c'erano molte più esclusioni che non ora. Quei clienti non sono tornati, e quindi la clientela attuale sembrerebbe meno problematica di quella di un tempo, anche se il rinnovo della clientela richiede comunque un intervento continuo.

6. Le esclusioni dal gioco

L'esclusione dal gioco è un fenomeno complesso, che nel nostro Paese ha caratteristiche particolari, dovute alle regole che la governano.

L'*esclusione* è uno strumento di *prevenzione*, e di *riduzione del danno*. È un intervento per quanto possibile *precoce*. L'esclusione può essere richiesta dal cliente ("esclusione volontaria"). Essa dura un anno almeno, e l'eventuale riammissione non è automatica. L'esclusione vale per tutta la Svizzera. Va ricordato che l'esclusione è decisa dalla Direzione del casinò, che non ha da rendere conto alla persona esclusa sulla sua decisione, e che deve intervenire con questo strumento anche se nutre soltanto un *sospetto* di una problematica che rientri nella lista delle motivazione di esclusione. Sono le cosiddette "esclusioni imposte".

Solitamente, al momento dell'esclusione, viene proposto al cliente di chiedere un'esclusione presso il casinò di Campione, per completare la misura in modo adeguato, cosa che i clienti fanno in una percentuale assai alta (oltre il 70% dei casi). Purtroppo, i criteri di esclusioni e di riammissione del casinò di Campione non collimano di certo con l'efficacia preventiva dei criteri utilizzati in Svizzera. Ossia, spesso riammettono le persone escluse, su loro richiesta. Per questo, molti giocatori, esclusi in Svizzera, li ritroveremo al casinò di Campione.

6.1. Tipi di esclusioni dal gioco

Non sono solo i numeri che contano, ma la loro relazione percentuale con le entrate annuali, la loro differenziazione (non tutte le esclusioni sono uguali: possono essere *volontarie* o *imposte*, per ragioni di gioco, o per altre ragioni, p.es. per ragioni legate alla sicurezza), le loro caratteristiche (*preventive*, *tempestive*, *tardive*), il tipo di cliente considerato (età, tipo di gioco), e la loro collocazione del processo di segnalazione (ossia: con o senza segnalazione antecedente).

In queste valutazioni abbiamo seguito da vicino i criteri esposti da Häfeli.

6.2. Numero e tipologia delle esclusioni, rispetto alle entrate annuali

Tabella 6.2. Colloqui ed esclusioni

Esiste una relazione tra il numero annuale di colloqui e il numero annuale delle esclusioni. Perlopiù il colloquio è fatto in seguito alla apertura di una *checklist*. Il rapporto ideale non esiste, ma dovrebbe indicare (relativamente) meno colloqui, e più esclusioni, indice dell'efficacia delle misure di prevenzione assunte.

Colloqui ed esclusioni	LOC	<i>Su 100m</i>	LUG	<i>Su 100m</i>	ADM	<i>Su 100m</i>	Totale TI	<i>Su 100m</i>
2008								
Numeri colloqui			425					
Esclusioni totale	105	51,2	144	31,2	215	29,1	464	37,2
2009								
Numeri colloqui	72	34,0	219	50,2	164	22,8	455	35,7
Esclusioni totale	67	31,6	116	26,6	192	26,7	375	28,3

Colloqui ed esclusioni	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2010								
Numero colloqui	92	42,6	215	50,7	130	18,5	437	37,3
Esclusioni totale	75	34,6	136	32,1	146	20,7	357	29,1
2011								
Numero colloqui	33	16,1	223	51,6	96	13,5	352	27,1
Esclusioni totale	125	61,2	152	35,2	132	18,5	409	38,3
2012								
Totale checklist	101	54,5	175	41,5	83	12,1	359	27,8
Totale colloqui	34	18,4	150	35,6	84	12,2	268	20,7
Totale esclusioni	11	5,9	37	8,8	136	19,8	184	14,2
2013								
Totale checklist	138	79,9	149	42,9	77	12,32	364	31,8
Totale colloqui	61	34,7	126	36,3	92	14,7	279	24,4
Totale esclusioni	25	14,5	157	45,2	124	19,8	309	27,0
2014								
Totale checklist aperte	114	70,2	243	75,1	123	18,4	480	41,6
Totale colloqui	55	33,9	175	54,1	158	23,6	388	33,6
Totale esclusioni per CS	17	10,5	146	45,1	109	16,3	272	23,6
2015								
Totale checklist aperte	119	71,8	231	77,3	103	17,1	453	44,0
Totale colloqui	56	33,8	64	21,4	107	17,1	227	20,8
Totale esclusioni per CS	25	15,1	97	32,5	91	14,5	213	19,5
2016								
Totale checklist aperte	102		198		236		536	58,2
Totale colloqui	45		37		212		294=100,0%	23,5
Totale esclusioni per CS	11		74		104		189 =64,3%	17,5
2017								
Totale checklist aperte	81		188		262		531= 100%	49,1
Totale colloqui	29		30		150		209= 39,3%	19,3
Totale esclusioni per CS	83		101		138		322= 60,7%	29,7

Osservazioni

C'è un certo equilibrio che rimane stabile tra il numero di *checklist*, di colloqui e di esclusioni, che notiamo nella riduzione a uno su 100 mila entrate, e la percentuale dei colloqui sulle *checklist*. Non è per nulla detto che il numero delle *checklist* sia necessariamente superiore al numero p.es. delle esclusioni. *Nel 2011 e nel 2013 vediamo il contrario. Sono dati probabilmente casuali, perché le esclusioni provengono anche da altre fonti.*

Le proporzioni rispetto alle entrate, e rispetto ai tre valori considerati (totale delle *checklist*, totale dei colloqui e totale delle esclusioni per concezione sociale) evidenziano una stabilità che osserviamo da anni. Probabilmente, risultati migliori sono ottenibili solo con una modifica (un aumento) degli strumenti a disposizione.

6.3. Numero e tipologia delle esclusioni (volontarie, imposte, CS e Art. 22c)

Le esclusioni possono essere *volontarie*, ossia richieste dai clienti. Oppure *imposte*, se il cliente non segue l'obbligo di escludersi, previsto dalla legislazione vigente.

Qui trovate i dati che riguardano le esclusioni volontarie (EV), le esclusioni imposte (EI), effettuate per ragioni collegate alla Concezione sociale (CS), e le esclusioni fatte per *ragioni di sicurezza*, locali o generali, valide in tutta la svizzera (C1, C2, locali, ossia secondo l'articolo 22c della legge).

Nei casinò, si tende a favorire le esclusioni volontarie, ossia le decisioni fatte dal cliente, per favorirne la riflessione e la responsabilità.

Tabella 6.3. Totale delle esclusioni, volontarie e imposte, per CS, compreso l'Art. 22C

Tipologia Esclusioni	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
Tipologia esclusioni 2007								
Esclusioni, totale	100 = 100%	45,4	204 = 100%	38,8	334 = 100%	42,3	638	42,2
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie, per CS	85 = 85%		140 = 68,7%		61 =18,3%			
Esclusioni imposte, per CS	3 = 3%		42= 20,6%		145 =43,4%			
Esclusioni C1, C2 e locali	12 = 12%		22= 19,7%		128 = 38,3%			
Tipologia esclusioni 2008								
Esclusioni, totale	105 = 100%	51,3	144 = 100%	31,2	215 = 100%	29,1	464	37,2
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie, per CS	74 = 70,5%		99 = 68,7%		123 = 57,2%			
Esclusioni imposte, per CS	6 = 5,7%		40 = 27,8%		29 = 13,5%			
Esclusioni C1, C2 e locali	25 = 23,8%		5 = 3,5%		63 = 29,3%			
Tipologia esclusioni 2009								
Esclusioni, totale	67 = 100%	31,6	116 = 100%	26,6	192 = 100%	26,7	375	28,3
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie, per CS	59 = 88,0%		94 = 81,0%		111 = 57,8%			
Esclusioni imposte, per CS	3 = 4,5%		18 = 15,5%		44 = 22,9%			
Esclusioni imposte 22C	5 = 7,5%		4 = 3,5%		37 = 19,3%			
Tipologia esclusioni 2010								
Esclusioni, totale	85 = 100%	39,2	136 = 100%	32,1	146 = 100%	20,7	367	30,7
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie per CS	66 = 77,6%		100= 73,6%		92 = 63,0%			
Esclusioni imposte per CS	6 = 7,1%		16 = 11,8%		19 = 13,0%			
Esclusioni imposte 22C	13= 15,3%		20 = 14,6%		35 = 24,0%			
Tipologia esclusioni 2011								
Esclusioni, totale	125 = 100%	61,2	152 = 100%	35,2	132 = 100%	18,5	409	38,3
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie per CS	59%		111 = 73,0%		83 = 62,9%			
Esclusioni imposte per CS	11%		19= 12,5		29 = 22,0%			
Esclusioni imposte 22C	16%		22 = 14,5		20 = 15,1%			
Tipologia esclusioni 2012								
Totale delle esclusioni	122= 100%	65,9	184= 100%	43,6	143= 100%	20,8	449= 100%	34,7
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie per CS	97= 79,1%		121= 65,8%		95= 66,4%		313= 69,7%	
Esclusioni imposte per CS	8= 6,0%		26= 35,9%		25= 17,5%		59= 13,1%	
Esclusioni imposte 22C	8= 6,0%		26= 35,9%		16= 11,2%		50= 11,1%	

Tipologia Esclusioni	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	ADM	Su 100m	Totale TI	Su 100m
Esclusione imposta, locale	9= 7,5%		11= 6,0%		7= 4,9%		27= 6,1%	
Tipologia esclusioni 2013								
Totale delle esclusioni	102= 100%	59,0	183= 100%	52,7	124= 100%	19,8	409= 100%	37,7
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie per CS	64= 62,7%		112= 61,2%		65= 52,4%		241= 58,9%	
Esclusioni imposte per CS	18= 17,6%		22= 12,0%		25= 20,2%		65= 15,9%	
Esclusioni imposte 22C	8= 7,8%		23= 12,6%		23= 18,5%		54= 13,2%	
Esclusione imposta, locale	12= 11,9		26= 14,2%		11= 8,9%		49= 12,0%	
Tipologia esclusioni 2014								
Totale delle esclusioni per CS e non CS	92= 100%	56,7	180= 100%	55,7	206= 100%	30,8	478= 100%	41,4
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie per CS	61= 66,3%		95= 52,8%		72= 34,9%		228= 47,7%	
Esclusioni imposte per CS	13= 14,3		31= 17,2%		28= 13,6%		72= 15,0%	
Esclusioni imposte 22C	9= 9,7%		20= 11,1%		90 = 43,7%		119= 24,9%	
Esclusione imposta, locale	9= 9,7%		34= 18,9%		16 = 7,8%		59= 12,4%	
Tipologia esclusioni 2015								
Totale delle esclusioni per CS e non CS	117= 100%	70,6	138= 100%	46,2	116= 100%	18,5	371= 100%	34,0
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie per CS	70= 59,8%		84= 60,9%		70= 60,9%		224= 60,4%	
Esclusioni imposte per CS	22= 18,8%		13= 9,4%		14= 12,1%		49= 13,2%	
Esclusioni imposte 22C	7= 6,0%		0		7= 5,5%		14= 3,8%	
Esclusione imposta, locale	18= 15,4%		41= 29,7%		25= 21,5%		84= 22,6%	
Tipologia esclusioni 2016								
Totale delle esclusioni per CS e non CS	112		97		110		319 =100,0%	34,6
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie per CS	79		66		77		222 =69,6%	
Esclusioni imposte per CS	7		8		27		42 =13,2%	
Esclusioni imposte 22C	12		1		0		13 =4,0%	
Esclusione imposta, locale	14		22		6		42 =13,2%	
Tipologia esclusioni 2017								
Totale delle esclusioni per CS e non CS		110		126		175		411= 100% 38,0
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie per CS	74		96		88		258= 62,8%	
Esclusioni imposte per CS	9		5		50		64= 15,6%	
Esclusioni imposte 22C	5		1		6		12= 2,9%	
Esclusione imposta, locale	22		24		31		77= 18,7%	

Questa tabella evidenzia la relazione tra l'esclusione dal gioco come strumento, l'esclusione volontaria e l'esclusione imposta per concezione sociale, le esclusioni imposte per disturbo all'esercizio del gioco, e le esclusioni locali per disturbo in genere. Abbiamo precisato i dati dal 2012. Sono dati importanti, che indicano una operatività di qualità, nel campo della prevenzione, almeno secondo i dati a disposizione.

Osservazioni

È una tabella difficile da leggere. Fornisce la proporzione, anno per anno, del totale delle esclusioni, rispetto al numero delle entrate, e la ripartizione percentuale, sempre anno per anno, dei vari tipi di esclusione. Con oltre 30 esclusioni su 100 mila entrate, che oscilla solo di poco, e con una ripartizione stabile del tipo di esclusioni, è probabile che abbiamo raggiunto un equilibrio che difficilmente cambierà nei prossimi anni.

6.4. Tipologia delle esclusioni secondo l'età del giocatore

L'esclusione riguarda persone con problemi di gioco d'azzardo, dai 18 anni (età di primo accesso al gioco d'azzardo), in su. La percentuale dell'età degli esclusi dipende dalla distribuzione delle età che troviamo nella popolazione dei clienti dei casinò. È noto che si trovano (proporzionalmente, rispetto alla popolazione) più persone "di mezza età", e più uomini che non donne.

Tabella 6.4. Esclusioni per CS (totali, comprese le esclusioni per l'Art 22c) secondo la classe di età

Esclusioni ed età	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
Esclusioni ed età 2007								
Esclusioni in totale	109	100%	210	100%	333	100%	652	100%
18-25 anni	4	3,7%	38	18,1%	24	7,3%	66	9,7%
26-55 anni	79	72,5%	117	55,7%	258	77,4%	454	68,5%
Oltre i 55 anni	26	23,8%	55	26,2%	51	15,3%	132	21,8%
Esclusioni ed età 2008								
Esclusioni in totale	103	100%	178	100%	215	100%	496	100%
18-25 anni	8	7,7%	51	28,6%	15	7,0%	74	14,4%
26-55 anni	83	80,6%	85	47,7%	166	77,2%	334	68,5
Oltre i 55 anni	12	11,7%	42	23,7%	34	15,8%	88	17,1%
Esclusioni ed età 2009								
Esclusioni in totale	92	100%	121	100%	192	100%	405	100%
18-25 anni	15	16,4%	33	27,3%	17	8,9%	65	17,5%
26-55 anni	57	61,9%	56	46,3%	154	80,2%	267	62,8%
Oltre i 55 anni	20	21,7%	32	26,4%	21	10,9%	73	19,7%
Esclusioni ed età 2010								
Esclusioni in totale (EI, EV, 22C)	85	100%	131	100%	146	100%	362	100%
18-25 anni	5	5,9%	28	21,4%				13,6%
26-55 anni	72	84,7%	69	52,7%				68,7%
Oltre i 55 anni	8	9,4%	34	25,9%				17,6%
Esclusioni ed età 2011								
Esclusioni in totale (EI, EV, 22C)	125	100%	152	100%	132	100%	409	100%
18-25 anni	19	15,2%	22	14,5%	5	3,8%	46	11,2%
26-55 anni	84	69,6%	100	65,8%	99	75,0%	283	70,1%
Oltre i 55 anni	19	15,2%	30	19,7%	28	21,2%	77	18,7%
Esclusioni ed età 2012								
Esclusioni, numero totale	122	100%	184	100%	120	100%	426	100%
DELLE QUALI								
18-25 anni	35	28,7%	42	22,8%	10	8,3%	87	20,4%
26-55 anni	71	58,2%	112	60,9%	106	88,3%	289	67,8%
Oltre i 55 anni	16	13,1%	30	16,3%	4	3,4%	50	11,8%
Esclusioni ed età 2013								
Esclusioni, numero totale	90	100%	134	100%	90	100%	314	100%
DELLE QUALI								
18-25 anni	21	23,3%	29	21,6%	5	5,5%	55	17,5%
26-55 anni	59	65,6%	79	58,9%	71	78,9%	209	66,6%
Oltre i 55 anni	10	11,1%	26	19,5%	14	15,6%	50	15,9%
Esclusioni ed età 2014								
Esclusioni, numero totale	83	100%	180	100%	125	100%	388	100%
DELLE QUALI								
18-25 anni	26	31,3%	50	27,8%	15	12,0%	91	23,5%
26-55 anni	53	63,8%	102	56,7%	86	69,0%	241	62,1%
Oltre i 55 anni	4	4,9%	28	15,5%	24	19,0%	56	14,4%

Esclusioni ed età	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
Esclusioni ed età 2015								
Esclusioni, numero totale								
117	100%	138	100%	116	100%	371	100%	
DELLE QUALI								
18-25 anni	35	30,0%	38	27,5%	24	20,7%	97	26,1%
26-55 anni	66	56,4%	71	51,4%	42	36,2%	179	48,2%
Oltre i 55 anni	16	13,6	29	21,1	30	33,6	75	20,2%
Non menzionata	0	-	0	-	20	9,5	20	5,5%
Esclusioni ed età 2016								
Esclusioni, numero totale	112	100,0	75	100,0	104	100,0	291	100,0%
DELLE QUALI								
18-25 anni	31	27,7	27	36,	21	20,2	79	27,2%
26-55 anni	70	62,5	35	46,7	49	47,1	154	52,9%
Oltre i 55 anni	11	9,8	13	17,3	34	32,7	58	19,9%
Esclusioni ed età 2017								
Esclusioni, numero totale	110		102		144		356	100%
DELLE QUALI								
18-25 anni	29		55		23		107	30,0%
26-55 anni	52		30		111		193	54,2%
Oltre i 55 anni	24		17		10		51	14,3%
Non menzionata	5		0		0		5	1,5%

Osservazioni

Non abbiamo i dati totali di queste esclusioni, perché alcuni clienti chiedono un'esclusione p.es. solo per lettera. Per legge l'esclusione deve essere eseguita immediatamente. Al richiedente viene mandato un questionario per inquadrare l'esclusione, ma, perlopiù, il questionario *non* viene rimandato. Quindi, le percentuali calcolate non comprendono l'insieme delle persone escluse, ma solo coloro di cui abbiamo dati.

I dati a disposizione evidenziano che i problemi di gioco riguardano *la popolazione tra i 26 e i 55 anni*, come è ben noto anche alla letteratura scientifica internazionale. *Si tratta, peraltro, della classe di età principale nei casinò non solo ticinesi*, ma anche svizzeri.

Probabilmente i giovani – con eccezioni – sono salvaguardati *anche* da una loro minore capacità finanziaria. Ma l'intervento permette di rivolgere loro una notevole attenzione, che facilita il raggiungimento di una percentuale piuttosto alta di esclusioni dal gioco, rispetto al numero di giovani che frequentano un casinò.

6.5. Tipologia delle esclusioni secondo il tipo di gioco

È utile distinguere le esclusioni a seconda del *gioco d'azzardo* praticato. Non tutti i giochi hanno la stessa valenza di pericolosità. La letteratura internazionale sottolinea che i giochi che permettono scelte personali da parte del giocatore (*roulette, blackjack*) attirano piuttosto uomini con un carico di impulsività, più inclini al rischio che ritengono di poter "controllare". Le *slot machine*, invece, appaiono preferite da donne, meno impulsive, ma più soggette a stati d'animo di tipo depressivo, che trovano in questo gioco un momento in cui possono *non* pensare.

Tabella 6.5. Esclusioni (per CS, compreso l'Art 22C) secondo il tipo di gioco

Esclusioni	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
Esclusioni e giochi 2007								
Esclusioni, numero totale								
88	100%	153	100%	171	100%	412	100%	
DELLE QUALI								
Slot machine	73	82,9%	107	69,9%	70	40,9%	250	64,6%
Tavoli	9	10,2%	20	13,1%	71	41,5%	100	21,6%
Slot machine e tavoli	6	6,9%	26	17,0%	30	17,6%	62	13,8%
Esclusioni e giochi 2008								
Esclusioni, numero totale	75	100%	104	100%	131	100%	310	100%
DELLE QUALI								
Slot machine	47	62,7%	65	62,5%	59	45,0%	171	56,6%
Tavoli	15	20,0%	17	16,3%	51	38,9%	83	25,1%
Slot machine e tavoli	13	17,3%	22	21,1%	21	16,1%	56	18,2%

Esclusioni	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
Esclusioni e giochi 2009								
Esclusioni, numero totale e	59	100%	83	100%	118	100%	260	100%
DELLE QUALI								
Slot machine	45	76,3%	51	61,4%	59	50,0%	155	62,5%
Tavoli	6	10,2%	14	16,9%	42	35,6%	62	20,9%
Slot machine e tavoli	8	13,5%	18	21,7%	17	14,4%	43	16,5%
Esclusioni e giochi 2010								
Esclusioni, numero totale	64	100%	88	100%	103	100%	255	100%
DELLE QUALI								
Slot machine	49	76,6%	47	53,4%	34	33,0%	130	54,3%
Tavoli	5	7,8%	19	21,5%	53	51,5%	77	26,9%
Slot machine e tavoli	10	15,6%	22	25,0%	16	15,5%	48	18,7%
Esclusioni e giochi 2011								
Esclusioni, numero totale	63	100%	109	100%	101	100%	273	100%
DELLE QUALI								
Slot machine	45	71,4%	65	59,6%	40	39,6%	150	56,9%
Tavoli	6	9,5%	13	11,9%	53	52,5%	72	26,6%
Slot machine e tavoli	12	19,1%	31	28,5%	8	7,9%	51	18,5%
Esclusioni e giochi 2012								
Esclusioni, numero totale	81	100%	114	100%	143	100%	338	100%
DELLE QUALI								
Slot machine	44	54,3%	75	65,8%	40	28,0%	159	47,0%
Tavoli	26	32,0%	17	14,9%	53	37,0%	96	28,4%
Slot machine e tavoli	11	13,7%	22	19,3%	14	9,8%	47	13,9%
Non menzionato		%			36	25,2%	36	10,7%
Esclusioni e giochi 2013								
Esclusioni, numero totale	90	100%	157	100%	113	100%	337	100%
DELLE QUALI								
Slot machine	36	40,0%	56	35,7%	37	32,7%	122	36,2%
Tavoli	13	14,5%	21	13,4%	59	52,2%	81	24,0%
Slot machine e tavoli	6	6,7%	30	19,1%	5	4,4%	41	12,2%
Non menzionato	35	38,8%	50	31,8%	12	10,7%	93	27,6%
Esclusioni e giochi 2014								
Esclusioni, numero totale	83	100%	146	100%	125	100%	354	100%
DELLE QUALI								
Slot machine	21	25,3%	39	26,7%	27	21,6%	87	24,6%
Tavoli	17	20,5%	22	15,0%	63	50,4%	102	28,8%
Slot machine e tavoli	11	13,2%	35	24,0%	7	5,6%	53	15,0%
Non menzionato	34	41,0%	50	34,3%	28	22,4%	112	31,6%
Esclusioni e giochi 2015								
Esclusioni, numero totale	117	100%	138	100%	116	100%	371	100%
DELLE QUALI								
Slot machine	36	30,8%	37	26,8%	23	19,8%	96	25,9%
Tavoli	9	7,7%	12	8,7%	41	35,3%	62	16,7%
Slot machine e tavoli	12	10,2%	21	15,3%	13	11,2%	46	12,4%
Non menzionato	60	5% ^{1,3}	68	49,2%	39	33,7%	167	45,0%
Esclusioni e giochi 2016								
Esclusioni, numero totale	112	100,0	75	100,0	104	100,0	291	100,0
DELLE QUALI								
Slot machine	36	32,1	27	36,0	31	29,8	94	32,3
Tavoli	10	8,9	15	20,0	54	51,9	79	27,1
Slot machine e tavoli	21	18,7	22	29,3	9	8,7	52	17,9
Non menzionato	45	40,3	11	14,7	10	9,6	66	22,7
Esclusioni e giochi 2017								
Esclusioni, numero totale	110		102		144		356	100%
DELLE QUALI								
Slot machine	39		33		44		116	32,6%
Tavoli	7		23		58		88	24,3%
Slot machine e tavoli	18		31		14		63	17,7%
Non menzionato	46		15		28		89	25,0%

Osservazioni

I dati che presentiamo propongono un 100% di esclusioni annuali, ripartite secondo il gioco praticato. Notiamo che le slot machine sono i giochi che provocano il numero maggiore di esclusioni. È un dato in armonia con quanto riferito anche dalla letteratura scientifica internazionale. I giochi da tavolo (blackjack, roulette), infatti, provocano meno dipendenza nei giocatori.

Tuttavia, va riferito anche che il numero di persone che amano giocare alle slot machine è assai maggiore di quello che preferisce i giochi da tavolo, cosa che potrebbe spostare la percentuale verso l'alto. Queste percentuali sono comunque stabili da anni, con oscillazioni annuali minime.

6.6. Esclusioni imposte e volontarie, precedute da misure di riconoscimento precoce

La Commissione federale delle case da gioco è del parere che almeno il 30% delle persone escluse dal gioco dovrebbe essere stata oggetto di un procedimento di riconoscimento precoce (con apertura di una *checklist*).

È intuitivo che un sistema efficiente di prevenzione dei danni da gioco d'azzardo deve *prevedere* una particolare attenzione ai giocatori in sala, il che corrisponde, poi, all'apertura di un procedimento di riconoscimento precoce.

Ma stabilire *a priori* una percentuale non appare giustificato. Tant'è vero che da qualche anno nessuno ne parla più. Tuttavia, noi continuiamo a tenerne conto, anche per meglio mettere a fuoco questo tipo di problema.

Queste sono le nostre osservazioni in proposito.

- La percentuale del 30% è arbitraria. Al riguardo, non esistono dati che la supportino, nella letteratura scientifica a noi nota.
- Andrebbero considerate solo le esclusioni tempestive e tardive, non le esclusioni preventive, che, per definizione, sono praticamente invisibili, e quindi non possono essere osservate secondo le modalità a disposizione. Di solito, vengono viste solo per caso.
Non è facile individuare persone che stanno per uscire dal gioco sociale, e passare al gioco problematico. Per la natura specifica di questi passaggi: Sono paucisintomatici, o addirittura privi di sintomi, ossia di segni distintivi, percettibili agli impiegati, per quanto ben formati. Questo vale in particolare per le esclusioni imposte, ossia non richieste dal cliente. La dissimulazione è un fenomeno frequente nelle addizioni, anche in quelle da gioco d'azzardo.
- La percentuale del 30% va quindi considerata come una sorta di “direzione” da verificare anno dopo anno. Comunque, con il tempo, questa percentuale evolve nella direzione indicata dalla CFCG. Sia per l'attività propria dei casinò, sia per l'aumento naturale progressivo del numero di persone comunque segnalate. In altre parole: nel corso del tempo, il giocatore eccessivo iniziale finisce con il farsi notare, al punto che una *checklist* viene poi aperta.

Tabella 6.6. Esclusioni imposte e volontarie per concezione sociale, precedute da misure di riconoscimento precoce negli ultimi tempi

Esclusioni imposte e volontarie, precedute da misure di riconoscimento precoci	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
2007								
EI + EV totali, per CS, senza C22	88	100%	182	100%	206	100%	476	100%
EI + EV, precedute da misure di conoscimento precoce	4	4,5%	72	39,6%	79	38,3%	155	32,6%
EI precedute da misure di riconoscimento precoce 2007	1		142		67			
EV precedute da misure di riconoscimento precoce 2007	3		30		12			
2008								
EI + EV totali, per CS, senza C22	80	100%	139	100%	152	100%	371	100%
EI + EV, precedute da misure di conoscimento precoce	9	11,2%	65	46,8%	37	24,3%	111	29,9%

Esclusioni imposte e volontarie, precedute da misure di ricono- scimento precoci	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
EI precedute da misure di riconoscimento precoce 2007	6		37		22			
EV precedute da misure di riconoscimento precoce 2007	3		28		15			
2009								
EI + EV totali, per CS, senza C22	62	100%	112	100%	156	100%	330	100%
EI + EV, precedute da misure di conoscimento precoce	8	12,9%	37	33,0%	25	16,0%	70	21,2%
EI precedute da misure di riconoscimento precoce 2009	3		16		14			
EV precedute da misure di riconoscimento precoce 2009	5		21		11			
2010								
EI + EV totali, per CS, senza C22	72	100%	116	100%	111	100%	299	100%
EI + EV precedute da misure di riconoscimento precoce	16	22,2%	32	27,6%	18	16,2%	66	22,1%
EI precedute da misure di riconoscimento precoce	6		16		8			
EV precedute da misure di riconoscimento precoce	10		17		11			
2011								
EI + EV totali, per CS, senza C22	108	100%	130	100%	132	100%	370	100%
EI + EV precedute da misure di riconoscimento precoce	20	18,5%	39	30,0%	36	27,3%	95	25,7%
EI precedute da misure di riconoscimento precoce			22		12			
EV precedute da misure di riconoscimento precoce			17		6			
2012								
Numero totale delle esclusioni, imposte e volontarie	105	100%	147	100%	120	100%	372	100%
Numero delle esclusioni IMPOSTE precedute da misure di riconoscimento precoce	8	7,6%	28	19,0%				
Numero delle esclusioni VOLONTARIE precedute da misure di riconoscimento precoce	7	5,7%						
2013								
Numero totale delle esclusioni, imposte e volontarie	90	100%	157	100%	90	100%	337	100%
Numero delle esclusioni IMPOSTE precedute da misure di riconoscimento precoce	16	17,8%	25	15,9%	11	12,2%	52	15,4%
Numero delle esclusioni VOLONTARIE precedute da misure di riconoscimento precoce	9	10%	8	5,1%	19	21,1%	36	10,7%
2014								
Numero totale delle esclusioni, imposte e volontarie	83	100%	126	100%	109	100%	318	100%
Numero delle esclusioni IMPOSTE precedute da misure di riconoscimento precoce	12	14,4%	16	12,7%	17	15,6%	45	14,1%
Numero delle esclusioni VOLONTARIE precedute da misure di riconoscimento precoce	5	60,0%	6	4,8%	12	11,0%	23	7,2%
2015								
Numero totale delle esclusioni, imposte e volontarie	99	100%	97	100%	84	100%	280	100%
Numero totale delle esclusioni precedute da misure di riconoscimento precoce	29=100%	29,3%	22=100%	22,7%	21=100%	25,0%	72=100%	25,7%
DELLE QUALI								

Esclusioni imposte e volontarie, precedute da misure di ricono- scimento precoci	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
Numero delle esclusioni IMPOSTE precedute da misure di riconoscimento precoce	22= 75,8%		13= 59,1%		14= 60,7%		49= 68,9%	
Numero delle esclusioni VOLONTARIE precedute da misure di riconoscimento precoce	7= 24,2%		9= 40,9%		7= 39,3%		23= 32,1%	
2016								
Numero totale delle esclusioni, imposte e volontarie	86	100%	74	100%	104	100%	264	100%
Numero totale delle esclusioni <i>precedute</i> da misure di riconoscimento precoce	17= 100%	19,8%	12= 100%	16,2%	36= 100%	34,6%	65= 100%	24,6%
DELLE QUALI								
Numero delle esclusioni IMPOSTE <i>precedute</i> da misure di riconoscimento precoce	7= 58,8%		5= 41,7%		27= 75,0%		39= 60,0%	
Numero delle esclusioni VOLONTARIE <i>precedute</i> da misure di riconoscimento precoce	10= 41,2%		7= 58,3%		9= 25%		26= 40,0%	
2017								
Numero totale delle esclusioni, imposte e volontarie	15		102		138		255	100%
Numero totale delle esclusioni <i>precedute</i> da misure di riconoscimento precoce	15		13		61		89= 100%	33,7%
DELLE QUALI								
Numero delle esclusioni IMPOSTE <i>precedute</i> da misure di riconoscimento precoce	9		6		50		65= 73,0%	
Numero delle esclusioni VOLONTARIE <i>precedute</i> da misure di riconoscimento precoce	6		7		11		24= 27,0%	

Osservazioni

Questa tabella ci dimostra che, nel 2017, su 255 esclusioni, volontarie e imposte, il 33,7% è stato preceduto da una misura di riconoscimento precoce. *Di queste esclusioni precedute da misure di riconoscimento precoce* (89), il 73,0% riguarda le esclusioni imposte, mentre il 27,0% riguarda le esclusioni volontarie.

Nel corso degli anni le oscillazioni sono relativamente importanti, anche se non superano percentuali più o meno raccolte in *range* relativamente stabili.

I dati dimostrano, comunque, la difficoltà di evidenziare, con i mezzi attualmente a disposizione, previsti dalla legge, persone in difficoltà rispetto al gioco d'azzardo. Le esclusioni volontarie dovrebbero (percentualmente) essere maggiormente precedute da misure di riconoscimento precoce. Ma la difficoltà è, in buona sostanza, *strutturale*.

6.7. Tipo di esclusione, rispetto al procedimento di segnalazione (esclusioni tempestive e tardive)

La Commissione federale delle case da gioco (CFCG) è del parere che una buona attività preventiva da parte dei casinò consista in una congrua proporzione di esclusioni che siano precedute da misure di monitoraggio (notifica di riconoscimento).

È però banale ricordare che chi si esclude e dichiara la propria esclusione “preventiva”, per definizione indica così che non ha alcun tipo di comportamento visibile che possa indicare un problema di gioco. È quindi in un certo modo *invisibile* a chi si occupa di osservare la sala da gioco.

Una buona misura della qualità delle misure di riconoscimento dei problemi di gioco sta invece nella percentuale di clienti che si sono esclusi indicando una esclusione “tempestiva” o “tardiva”. Qui non solo è importante la percentuale, ma anche una eventuale progressiva riduzione della percentuale delle esclusioni “tardive” rispetto alle esclusioni “preventive”.

Va ricordato che i dati presentati nella precedente tabella considerano tutte le esclusioni, anche quelle preventive. Ma queste ultime non sono osservabili, perché *precedono* un danno al momento invisibile, che diventa osservabile solo al momento in cui si produce, e *non prima*.

In questa tabella consideriamo *solo le esclusioni tempestive*, e quelle *tardive* (sicuramente visibili per definizione). Il giudizio di tempestività e/o di tardività è espresso dalla persona esclusa al momento dell’esclusione stessa.

Tabella 6.7. Tipo di esclusione, rispetto al procedimento di segnalazione, con attenzione alle esclusioni tempestive e tardive.

	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
Anno 2016								
Esclusioni <i>con</i> indicazione della tipologia	70	100%	66	100%	61	100%	197	100%
Esclusioni tempestive e tardive	10		27		27		64= 100%	32,5%
Esclusioni tempestive e tardive <i>con</i> precedente checklist	5		0		15		20= 31,2%	
Esclusioni tempestive e tardive <i>senza</i> precedente checklist	5		27		12		44= 68,8	
Anno 2017								
Esclusioni <i>con</i> indicazione della tipologia	18	100%	100		114		232	100%
Esclusioni tempestive e tardive	9		50		57		116= 100%	50,0%
Esclusioni tempestive e tardive <i>con</i> precedente checklist	0		5		27		32= 27,6%	
Esclusioni tempestive e tardive <i>senza</i> precedente checklist	9		45		30		84= 72,4%	

Osservazioni

Solo una parte dei clienti esclusi dal gioco si ritroverà in una delle varie caselle della tipologia dell’esclusione. Nel 2017, una parte rilevante (50%) di esclusioni è *tempestiva* o *tardiva*, ossia è passibile di osservazione da parte degli operatori del casinò.

Di queste esclusioni “osservabili”, solo il 27,6% era preceduto da una *checklist*. Questo vuol dire che il 72,4% era rimasto inosservato fino al momento dell’esclusione. È un dato in parte strutturale, ossia dovuta alle condizioni *anche* legali in cui si lavora, ma che potrebbe migliorare nei prossimi anni. Sono dati che misuriamo soltanto dal 2016.

6.8. Tipo di esclusione, rispetto al problema di gioco: valutazione soggettiva

Al momento dell’esclusione, al cliente viene chiesto di esprimere una sua valutazione del tipo di esclusione che si accinge a chiedere. Non tutti rispondono. In particolare, se si tratta di una esclusione *imposta*, oppure di una esclusione richiesta *per lettera*.

Conosciamo tre tipi di esclusione, che cerchiamo di chiarire al cliente nel modo seguente:

- *Esclusione preventiva*: “Non è successo niente, ma penso che mi possiate aiutare con un’auto-esclusione”. Si tratta di una persona che si vuole tutelare prima dell’insorgere di veri e propri problemi.
- *Esclusione tempestiva*: “Qualche piccolo problema mi ha fatto capire che era meglio chiedere una pausa d’un anno”.

- *Esclusione tardiva*: “Ahimé, mi sono fatto davvero male con il gioco. Sul piano finanziario, e per quanto riguarda me e la mia famiglia. Avrei dovuto fermarmi prima”.

Sarebbe utile far sì che la maggior parte delle persone che si auto-escludono lo facciano *preventivamente*, ossia *prima* di trovarsi in difficoltà. Ma di quest’argomento abbiamo già trattato altrove.

Il procedimento è il seguente.

1. Al momento dell’esclusione, viene chiesto al cliente di esprimersi sul tipo della sua esclusione, se la considera *preventiva*, *tempestiva*, o *tardiva*. Se descrive una situazione complessa, non congrua alla definizione che ne dà, gli viene chiarito meglio quale sia la differenza le varie situazioni.
2. Poi, viene chiesto al cliente di compilare il cosiddetto “questionario sul gioco” (DSM-IV)⁴¹, che misura il grado di problematica del cliente, permettendo una verifica delle affermazioni del cliente sulla natura dell’esclusione *preventiva*, *tempestiva* o *tardiva* (vedi capitolo 6.4.).

In pratica, se l’operatore che esegue l’esclusione nota una disparità tra il giudizio del cliente sulla propria esclusione, e i risultati del reattivo di Fisher, se il tempo e la circostanza lo permettono, fanno in modo di rendere attento il cliente alla disparità in questione.

Tabella 6.8. Esclusioni volontarie. Auto-valutazioni dei clienti, circa il tipo di esclusione

Esclusioni volontarie: dichiarazione delle tipologie	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
2008								
Totale esclusioni volontarie 2008	69	100%	94	100%	116	100%	279	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata “preventiva”	60	86,9%	28	29,8%	60	51,7%	148	56,1%
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata “tempestiva”	7	10,1%	59	62,8%	31	26,7%	97	33,2%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata “tardiva”	2	3,0%	7	7,4%	25	21,6%	34	10,7%
2009								
Totale esclusioni volontarie 2009	59	100%	87	100%	192	100%	338	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata “preventiva”	51	86,4%	29	33,3%	78	40,6%	158	53,4%
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata “tempestiva”	5	8,5%	51 15 DSM	58,6%	90	46,9%	146	38%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata “tardiva”	3	5,1%	7	8,1%	24	12,5	34	8,6%
2010								
Totale esclusioni volontarie 2010	56	100%	89	100%	69	100%	214	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata “preventiva”	36	64,3%	38	42,7%	31	44,9%	105	50,6%
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata “tempestiva”	13	23,2 %	42	47,2%	21	30,4%	76	33,6%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata “tardiva”	7	12,1%	9	10,1%	17	24,7%	33	15,6%
2011								
Totale esclusioni volontarie 2011	74	100%	109	100%	77	100%	260	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata “preventiva”	58	78,4%	39	35,8%	35	45,4%	132	53,2%

⁴¹ DSM-IV (1994): Quarta versione del *Diagnostic and Statistical Manual of Diseases*, dell’American Psychiatric Association (APA). Nella versione di Susan Fisher. Descritto e approfondito in Capitanucci e Carlevaro (2004): *Guida ragionata agli strumenti diagnostici nel Disturbo di gioco d’azzardo patologico*. 270 pagine. Ottenibile in formato PDF presso tcarlevaro@bluewin.ch.

Esclusioni volontarie: dichiarazione delle tipologie	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "tempestiva"	13	17,6%	59	54,1%	21	27,3%	93	33,0%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata "tardiva"	3	4,0%	11	10,1%	21	27,3%	35	13,8%
2012								
Totale esclusioni volontarie 2012	97	100%	119	100%	120	100%	338	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "preventiva"	85	87,6%	59	49,6%	75	62,5%	219	64,8%
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "tempestiva"	9	9,3%	49	41,2%	32	26,7%	90	26,6%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata "tardiva"	3	3,1%	11	9,2%	13	10,8%	27	8,6%
2013								
Totale esclusioni volontarie 2013	90	100%	112	100%	65	100%	267	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "preventiva"	83	92,2%	66	58,9%	28	43,1%	177	66,3%
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "tempestiva"	6	6,7%	43	38,4%	26	40,0%	75	28,1%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata "tardiva"	1	1,1%	3	2,7%	11	69,9%	15	5,6%
2014								
Totale esclusioni volontarie 2014	61	100%	95	100%	72	100%	228	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "preventiva"	43	83,6%	60	63,1%	27	37,5%	130	57,0%
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "tempestiva"	5	8,2%	32	33,7%	29	40,3%	66	28,9%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata "tardiva"	5	8,2%	3	3,2%	16	22,2%	24	14,1%
2015								
Totale esclusioni volontarie 2015	70	100%	84	100%	70	100%	224	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "preventiva"	44	62,8%	42	50,0%	38	54,3%	124	55,3%
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "tempestiva"	7	10,0%	32	38,1%	22	31,2%	61	27,2%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata "tardiva"	3	4,3%	1	1,2%	10	14,3%	14	6,3%
Senza indicazione	16	22,9%	9	10,7%	0	-	25	11,2%
2016								
Totale esclusioni volontarie 2016	79		66		77		222	100,0%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "preventiva"	60		39		47		146	65,8%
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "tempestiva"	5		24		16		45	20,3%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata "tardiva"	5		3		14		22	9,8%
Altro/ senza indicazione	9		0		0		9	4,1%
2017								
Totale esclusioni volontarie 2017	74		96		88		258	100,0%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "preventiva"	56		39		37		132	51,2%
Esclusioni volontarie con indicazione dichiarata "tempestiva"	5		45		19		69	26,7%
Esclusioni volontarie, con indicazione dichiarata "tardiva"	4		5		14		23	8,9%
Altro/ senza indicazione	9		7		18		34	13,2%

Osservazioni

In pratica, è possibile chiedere il giudizio del cliente da escludere, circa la tipologia della sua esclusione, solo di fronte a clienti che si escludono volontariamente, e di persona. Il cliente può anche ri-riutarsi di rispondere. È difficile ottenere risposte di questa natura da clienti che vengono esclusi in modo imposto. Notiamo un bel risultato, che mostra un numero di esclusioni volontarie prevalente-mente preventive. La seconda maggiore percentuale di esclusioni volontarie è tempestiva. Questa tendenza nella risposta appare piuttosto stabile nel tempo.

Ci sono, però, dei limiti obiettivi. Non è detto che il cliente risponda correttamente, oppure capisca il senso della risposta da dare, malgrado i chiarimenti che riceve.

Abbiamo allora introdotto un correttivo: una valutazione “obiettiva” (ossia misurabile) della tipolo-gia della esclusione, basata sulla serie di criteri di patologia proposti nel DSM-IV.

6.9. Tipo di esclusione, rispetto al problema di gioco: valutazione obiettiva

Al momento dell'esclusione, viene chiesto al cliente di esprimersi sul tipo della sua esclusione, se la considera preventiva, tempestiva o tardiva. Se descrive una situazione complessa, non congrua alla definizione che ne dà, gli viene indicato meglio quale sia la differenza tra i tipi di situazione, tramite le indicazioni indicate nel capitolo precedente.

Poi, viene chiesto al cliente di compilare il cosiddetto “questionario sul gioco” (DSM-IV)⁴², che misura la situazione del cliente, permettendo un controllo di sicurezza sulla natura dell'esclusione preventiva, tempestiva o tardiva. Ossia, se il cliente ha indicato con precisione la tipologia della sua esclusione, oppure se si è sbagliato.

Questa modalità d'intervento ha parecchi vantaggi nei confronti della clientela in difficoltà.

- Misura l'efficacia dell'attenzione del casinò sui suoi clienti. E quindi anche la qualità della prevenzione e del riconoscimento precoce.
- Permette una discussione con il cliente al momento della esclusione, in particolare se si sbaglia sulla tipologia dell'esclusione stessa, e permette di introdurre il discorso di una consultazione specialistica.
- Permette di utilizzare questi dati al momento di una eventuale riammissione, quando, spesso, i clienti tendono a banalizzare l'accaduto.

Tabella 6.9. Esclusioni volontarie: punteggio del questionario di gioco compilato dal cliente

Esclusioni volontarie: valuta-zione del questionario di gioco	LOC	In %	LUG	In %	MEN	In %	Totale -Ti-	In %
2012								
Totale esclusioni volontarie con indicazioni	97	100%	86	100%	75	100%	258	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con” que-stionario a punteggio 0-2			47	54,6%	30	40,0%	77	
Esclusioni volontarie con questionario a punteggio 3-4			29	33,7%	24	32,0%	53	
Esclusioni volontarie, con que-stionario a punteggio 5 e oltre			10	11,7%	21	28,0%	31	
2013								
Totale esclusioni volontarie con indicazioni	50	100%	74	100%	54	100%	178	100%
DELLE QUALI								

⁴² DSM-IV (1994): Quarta versione del *Diagnostic and Statistical Manual of Diseases*, dell'American Psychiatric Association (APA), op.cit. Va ricordato che abbiamo deciso di mantenere questo questionario, anche se nella versione più recente frl DSM (la quinta) il questionario è mutato, passando da dieci punti a nove punti da verificare.

Esclusioni volontarie: valutazione del questionario di gioco	LOC	In %	LUG	In %	MEN	In %	Totale -Ti-	In %
Esclusioni volontarie con "questionario a punteggio 0-2	19	38,0%	26	35,1%	10	18,5%	55	30,9%
Esclusioni volontarie con questionario a punteggio 3-4	16	32,0%	30	40,5%	23	42,6%	69	38,8%
Esclusioni volontarie, con questionario a punteggio 5 e oltre	15	30,0%	18	24,4%	21	38,9%	54	30,3%
2014								
Totale esclusioni volontarie 2014	61	100%	95	100%	72	100%	228	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con "questionario a punteggio 0-2	14	22,9%	19	20,0%	23	31,9%	56	24,6%
Esclusioni volontarie con questionario a punteggio 3-4	14	22,9%	32	33,7%	19	26,4%	65	28,5%
Esclusioni volontarie, con questionario a punteggio 5 e oltre	10	16,5%-	13	13,7%	20	27,8%	43	18,8%
Non compilato	23	37,7%	31	32,6%	10	13,9%	64	28,1%
2015								
Totale esclusioni volontarie 2015	70	100%	84	100%	70		224	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con "questionario a punteggio 0-2	16	22,8%	20	23,8%	32	45,7%	68	30,3%
Esclusioni volontarie con questionario a punteggio 3-4	15	21,4%	21	25,0%	25	35,7%	61	27,2%
Esclusioni volontarie, con questionario a punteggio 5 e oltre	6	8,6%	18	21,4%	11	15,7%	35	15,6%
Non compilato	33	47,2%	25	29,8%	2	2,9%	60	26,9%
2016								
Totale esclusioni volontarie 2016	79		66		77		222	100,0
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con "questionario a punteggio 0-2	10		23		18		51	23,0
Esclusioni volontarie con questionario a punteggio 3-4	15		23		21		59	26,6
Esclusioni volontarie, con questionario a punteggio 5 e oltre	12		11		22		45	20,2
Non compilato	42		9		16		67	30,2
2017								
Totale esclusioni volontarie 2017	74		96		88		258	100%
DELLE QUALI								
Esclusioni volontarie con "questionario a punteggio 0-2	17		22		25		64	24,8%
Esclusioni volontarie con questionario a punteggio 3-4	19		32		40		91	35,3%
Esclusioni volontarie, con questionario a punteggio 5 e oltre	9		19		17		45	17,4%
Non compilato	29		23		6		58	22,5%

Osservazioni

Il quadro che appare in questa tabella, da confrontare con quella del capitolo precedente, dimostra che molte delle persone che annunciavano una esclusione preventiva, in realtà si sbagliavano. Le esclusioni preventive sono di certo di meno. Questo vuol dire che una parte delle persone che annunciavano un'esclusione preventiva, in realtà si trovavano già in una situazione di esclusione tempestiva, o addirittura tardiva. Il risultato è che, in realtà, le esclusioni tardive sono di più di quelle annunciate dai singoli giocatori esclusi.

Per il 2016 e per il 2017, questi sono i dati:

Tipo di esclusione	Valutazione "soggettiva"		Valutazione "obiettiva"	
	2016	2017	2016	2017
Esclusione "preventiva"	68,5%	51,2%	23,0%	24,8%

Esclusione “tempestiva”	20,3%	26,7%	26,6%	35,3%
Esclusione “tardiva”	9,8%	8,9%	20,2%	17,4%

La ripartizione “obiettiva” permette alcune osservazioni di tipo clinico. Malgrado alcune oscillazioni annuali, notiamo che le tre ripartizioni (preventiva, tempestiva, tardiva) si equivalgono percentualmente.

È possibile avanzare l’ipotesi di essere di fronte ad una ripartizione che incontriamo frequentemente nel mondo psicologico e psichiatrico. La “regola del terzo”: 1/3 di esclusioni volontarie di clienti *giocatori sociali*, 1/3 di esclusioni volontarie di clienti *giocatori problematici*, ed 1/3 di esclusioni volontarie di clienti *giocatori patologici*.

6.10. Esclusione e situazioni d’emergenza

Per ragioni collegate con la sicurezza dei clienti e del casinò, ci sono regole particolari da seguire nel caso di un cliente – o di altre persone – che dovessero minacciare la vita o la sicurezza di clienti e/o del personale, eventualmente anche la propria vita. Queste regole sono ripetute frequentemente, perché devono essere ben conosciute e applicate immediatamente. Centrali sono l’intervento della sicurezza e dei presidi esterni (polizia, servizio di medicina d’urgenza).

Tabella 6.10. Casi d’urgenza e d’allarme grave, con intervento straordinario

Casi eccezionali	LOC	LUG	ADM
2009			
Casi di urgenza, di allarme grave, di intervento straordinario	0	0	0
2010			
Casi di urgenza, di allarme grave, di intervento straordinario	0	0	0
2011			
Casi di urgenza, di allarme grave, di intervento straordinario	0	0	0
2012			
Casi di urgenza, di allarme grave, di intervento straordinario	0	0	0
2013			
Casi di urgenza, di allarme grave, di intervento straordinario	0	0	0
2014			
Casi di urgenza, di allarme grave, di intervento straordinario	0	0	0
2015			
Casi di urgenza, di allarme grave, di intervento straordinario	0	0	0
2016			
Casi di urgenza, di allarme grave, di intervento straordinario	0	0	0
2017			
Casi di urgenza, di allarme grave, di intervento straordinario	0	0	0

Osservazioni

Siamo stati risparmiati da situazioni di questo genere, ma il livello di guardia non si deve abbassare. Per questo si tratta di un tema spesso elaborato nel quadro della formazione al personale.

7. Procedimento di riammissione al gioco (revoca)

La *riammissione* al gioco (la revoca dell'esclusione) di un cliente escluso può essere chiesta solo dopo un anno di esclusione. Lo si può fare solo presso lo stesso casinò che ha fatto l'esclusione stessa. Il procedimento di riammissione prevede un colloquio con un esperto incaricato dal Casinò, che valuta la rispondenza della richiesta di riammissione alle esigenze legali, e il rischio di ricaduta. La legge prevede che "le cause che hanno portato all'esclusione" debbano essere scomparse. Si tratta quindi anche di verificare se una eventuale situazione economica difficile non sia più tale, tramite documenti adeguati, e di avere la dichiarazione di chi aveva annunciato la propria preoccupazione nei confronti del gioco del cliente in questione. Di solito si tratta di familiari, che devono quindi essere debitamente consultati.

L'esperto ne discute con il Responsabile della concezione sociale, che sottopone un progetto di decisione al Direttore, che prende la decisione ultima. È un processo celere, che si svolge solitamente in al massimo due settimane.

7.1. Richieste di revoca, e revoche concesse, sul numero delle entrate annuali

Ogni casinò riceve, ogni anno, *un certo numero di richieste di riammissione*. Se le richieste non sono accompagnate dai documenti indispensabili, non vengono prese in considerazione. Secondo Häfeli, la percentuale di riammissioni dovrebbe essere del 15%, rispetto alle richieste. A nostro parere, non sono importanti le percentuali, ma l'esistenza di *una serie di filtri* che permettano di ridurre il rischio che una riammissione può contemplare.

Se i documenti finanziari richiesti sono presenti, non è detto che però un richiedente sia riammesso. Questo è il "primo filtro", che esclude persone con debiti escussi (in protesto) o senza fonti di reddito o con fonti di reddito minime.

La riammissione richiede infatti che le ragioni che hanno portato all'esclusione non esistano più. In particolare, che i disagi sociali e familiari, di cui il Responsabile della concezione sociale era venuto a conoscenza, siano conclusi.

Si tratta di un procedimento che deve valutare il *rischio* che corre il cliente, per cui gli si chiedono anche le previsioni di spesa mensile che si può permettere per il gioco (si tratta di una spesa reale, ossia di quanto *mensilmente* può permettersi di *perdere* al gioco). Ed è anche un procedimento che valuta il rischio che corre il casinò a riammetterlo. È una sorta di secondo "filtro".

Questo procedimento è stato ripreso dalla concezione sociale dei tre casinò (CS-3), che ne ha fatto uno strumento di valutazione della propria efficacia.

La lic.phil.I. Anna Maria Sani, nel quadro del *Certificate of Advanced Studies* sul gioco d'azzardo promosso dall'Università di Losanna, ha preparato uno studio sul rischio di una "ricaduta"⁴³, nell'arco dell'anno che segue la riammissione. Riassumendo, i dati parlano a favore di una riduzione del rischio, in funzione del (maggior) numero di esclusioni ottenute nel passato. Come se il numero di esclusioni assumesse, nel corso del tempo, il ruolo di una modalità di prevenzione.

Oltre a questi nuovi dati, è utile osservare alcuni numeri importanti: il numero di richieste di revoca dell'esclusione, e il numero delle revoche concesse.

La tabella che segue indica l'andamento delle *richieste* di riammissione, rispetto alle riammissioni *accettate*. Queste ultime sono state rese comparabili trasformandole in relazioni (su 100 mila entrate al casinò). È un procedimento che permette di "calibrare" le revoche in funzione del mutare del numero delle entrate.

⁴³ Sani AM., Zumwald (2017): *Effectiveness of Self-Exclusion: The Experiences of Females Gamblers in Three Swiss Casinos*. In: H. Bowden-Jones e F. Prever: *Gambling Disorders in Women. An International Female Perspective on Treatment and Research*. Routledge.

Tabella 7.1. Richieste di revoca, e revoche concesse, sul numero delle entrate annuali

Richieste di revoca e revoche concesse sul numero delle entrate annuali	LOC	In %	LUG	In %	ADM	In %	Totale TI	In %
2007								
Richiesta di revoca	49	100%	98	100%	25	100%	172	100%
Revoche concesse	19	38,7%	16	16,3%	20	80%	55	32,0%
2008								
Richiesta di revoca	48	100%	84	100%	17	100%	149	100%
Revoche concesse	16	33,3%	18	21,4%	12	(70,6%)	46	30,9%
2009								
Richiesta di revoca	44	100%	32	100%	46	100%	122	100%
Revoche concesse	14	31,8%	21	66,6%	30	65,2%	65	53,3%
2010								
Richiesta di revoca	51	100%	29	100%	23	100%	103	100%
Revoche concesse	16	31,4%	18	62,0%	18	78,3%	52	50,5%
2011								
Richiesta di revoca	30	100%	39	100%	27	100%	96	100%
Revoche concesse	9	30,0%	12	30,8%	17	63,0%	38	39,6%
2012								
Richiesta di revoca	48	100%	34	100%	32	100%	114	100%
Revoche concesse	21	43,7%	26	76,5%	21	65,6%	68	59,6%
2013								
Richiesta di revoca	48	100%	40	100%	24	100%	112	100%
Revoche concesse	18	37,5	20	50,0%	19	79,2%	57	50,9%
2014								
Richiesta di revoca	42	100%	34	100%	26	100%	102	100%
Revoche concesse	19	45,2%	14	41,2%	20	76,9%	53	51,9%
2015								
Richiesta di revoca	39	100%	27	100%	28	100%	94	100%
Revoche concesse	14	35,9%	14	51,8%	24	85,7%	52	55,3%
2016								
Richiesta di revoca	33	100,0%	29	100,0%	24	100,0%	86	100,0
Revoche concesse	12	36,4%	22	75,9%	17	70,8%	51	59,3%
2017								
Richiesta di revoca	41	100,0%	31	100,0%	23	100,0%	95	100,0%
Revoche concesse	17	41,5%	22	70,9%	15	65,2%	54	56,8%

Osservazioni

Il numero delle revoche è notevolmente inferiore al numero delle richieste di revoca. Ma sono di più del 15% indicato da Häfeli. Anche perché abbiamo un *primo filtro*, che si applica prima del colloquio, che permette di escludere parecchie persone, che poi rinunciano alla richiesta di revoca. Abbiamo un *secondo filtro*, che permette di escludere dalla revoca quelle persone che sono a rischio di ricaduta, e di riammettere solo persone che possono beneficiare di una riammissione resa più sicura da un monitoraggio sul numero delle entrate, e da un colloquio due mesi dopo la riammissione.

7.2. Riammissioni in collaborazione con la sicurezza

Riammissioni da esclusioni secondo l'Art. 22 C: Chi si occupa della concezione sociale oggi, anche su suggerimento della CFCG, può essere associato al procedimento di riammissione. Ma una riammissione viene preavvisata comunque in prima istanza dal responsabile della sicurezza, e poi decisa dal direttore del casinò. Sono comunque casi sporadici. Dovrebbe essere generalizzata, anche se non è obbligatoria, la richiesta della documentazione finanziaria.

L'esclusione secondo l'articolo 23 non va sotto la concezione sociale. L'esclusione è locale, temporanea, ed è fatta a discrezione dei casinò. In certi casi, converrebbe togliere l'interdizione

temporanea, a condizione che il cliente porti i documenti finanziari. Sono esclusioni più frequenti, magari ripetute, ma spesso si conoscono bene le persone che incorrono in questo tipo di esclusione.

Tabella 7.2.: Riammissioni di clienti esclusi dalla Sicurezza.

Riammissione di clienti 22C	LOC	LUG	ADM	Totale Ti
2009				
Numero di persone escluse per l'art. 22C, che hanno chiesto una riammissione, e sono state riammesse: 2009	Dati non disponibili	1	4	5
2010				
Numero di persone escluse per l'art. 22C, che hanno chiesto una riammissione, e sono state riammesse: 2010	0	1	1	2
2011				
Numero di persone escluse per l'art. 22C, che hanno chiesto una riammissione, e sono state riammesse: 2011		2	3	5
2012				
Numero di persone escluse per l'Art. 22C, che hanno chiesto una riammissione, e sono state riammesse 2012	2	4	2	8
2013				
Numero di persone escluse per l'Art. 22C, che hanno chiesto una riammissione, e sono state riammesse 2013	4	1	0	5
2014				
Numero di persone escluse per l'Art. 22C, che hanno chiesto una riammissione, e sono state riammesse 2014	0	4	2	6
2015				
Numero di persone escluse per l'Art. 22C, che hanno chiesto una riammissione, e sono state riammesse 2015	1	2	7	10
2016				
Numero di persone escluse per l'Art. 22C, che hanno chiesto una riammissione, e sono state riammesse 2016	0	1	3	4
2017				
Numero di persone escluse per l'Art. 22C, che hanno chiesto una riammissione, e sono state riammesse 2017	0	1	2	3

Osservazioni

I casi sono pochi, o meglio: pochi sono i casi che hanno un risvolto psicologico (se non addirittura psichiatrico) che richieda una consulenza da parte di un esperto del ramo. In questi casi, l'indicazione di decisione è del responsabile della sicurezza. Lo specialista della prevenzione svolge un ruolo esclusivamente consiliario, relativo alla sua specifica formazione.

7.3. Riammissioni: diminuzione del rischio di rinnovata esclusione

Il processo di revoca è un processo delicato, perché chi gestisce questo processo deve saper prevedere il rischio di una rapida riesclusione (“ricaduta”⁴⁴). Un processo di riammissione di qualità deve evidenziare poche riesclusioni, nell’arco di tempo che segue (Häfeli).

Queste riesclusioni avvengono di solito entro sei mesi, ma è più semplice calcolare quante persone si siano riescluse entro l’anno.

Tabella 7.3. Revoche concesse, e riesclusioni nel corso dell’anno seguente (“entro un anno dalla riammissione”)

Revoche e riesclusioni entro l’anno	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	MEN	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2008-9								
Revoche concesse nel 2008	14= 100%	6,6	20= 100%	4,6	26= 100%	3,6	60= 100%	4,4
Riesclusione <u>entro un anno</u> dalla revoca del 2008	1= 7,1%		2= 10%		3= 11,5%		6= 10,0%	
2009-10								
Revoche concesse nel 2009	14= 100%	6,5	21= 100%	4,9	30= 100%	4,3	65= 100%	4,8
Riesclusione <u>entro un anno</u> dalla revoca del 2009	1= 7,1%		0 (-)		2= 6,7%		3= 4,6%	
2010-11								
Revoche concesse nel 2010	16= 100%	7,8	12= 100%	2,8	15= 100%	2,1	43= 100%	3,2
Riesclusione <u>entro un anno</u> dalla revoca del 2010			1= 8,3%		1= 6,7%		2= 4,6%	
2011-12								
Revoche concesse nel 2011	9= 100%	11,3	34= 100%	8,1	17= 100%	2,5	60= 100%	4,6
Riesclusione <u>entro un anno</u> dalla revoca del 2011	2= 2,2%		1= 2,9%		5= 29,4%		8= 13,3%	
2012-13								
Revoche concesse nel 2012	21= 100%	12,2	22= 100%	5,2	19= 100%	2,8	62= 100%	5,4
Riesclusione <u>entro un anno</u> dalla revoca del 2012	1= 4,8%		1= 4,5%		2= 10,5%		4= 6,4%	
2013-2014								
Revoche concesse nel 2013	19= 100%	11,7	20= 100%	6,2	21= 100%	3,1	60= 100%	5,5
Riesclusione <u>entro un anno</u> dalla revoca del 2013	2= 10,5%	--	1= 5%	--	5= 23,8%	--	8= 13,3%	--
2014-2015								
Revoche concesse nel 2014	19= 100%	11,5	14= 100%	4,7	20= 100%	3,2	53= 100%	4,9
Riesclusione <u>entro un anno</u> dalla revoca del 2014	2= 10,5%		1= 7,1%		1= 5,0%		4= 7,5%	
2015-2016								
Revoche concesse nel 2015	14		14		28		56 =100,0%	0,01
Riesclusione <u>entro un anno</u> dalla revoca del 2015	0		1		2		3 =5,5%	

⁴⁴ “Ricaduta” secondo gli specialisti è un termine scorretto, in questo contesto. R. Ladouceur, nel suo libro del 2000, apparso in italiano nel 2003 (*Il gioco d’azzardo eccessivo*) sottolinea che si tratta di un errore non solo terminologico. Infatti, sul piano clinico, sappiamo che ci sono momenti *critici* che, però, fanno parte del processo di guarigione. Sono momenti con caratteristiche diverse rispetto ad una autentica ricaduta, che comporta una riattivazione di abitudini comportamentali disadattative, su di un periodo prolungato.

Revoche e riesclusioni entro l'anno	LOC	Su 100m	LUG	Su 100m	MEN	Su 100m	Totale TI	Su 100m
2016-2017								
Revoche concesse nel 2016	12		22		20		54= 100,0%	49,8
Riesclusione entro un anno dalla revoca del 2016	1		2		2		5= 9,2%	

Osservazioni

Nel 2005, le riammissioni evidenziavano un 20% di riesclusioni nel corso dell'anno successivo (Anna Maria Sani, 2011). È stato pubblicato uno studio⁴⁵ in cui si evidenziano i metodi utilizzati per migliorare le capacità di osservazione del rischio, al fine di aiutare i clienti a rischio di rinunciare alla loro richiesta di riammissione. I risultati ottenuti dimostrano che anche in campi come questi è possibile ottenere buoni risultati.

È importante ricordare che ci sarà *sempre* una percentuale limitata di auto-esclusioni “precoci”, ossia entro l'anno. Una parte di queste consiste di *clienti impulsivi*, che utilizzano regolarmente l'auto-esclusione come strumento di prevenzione. Sono clienti di solito ben noti, che hanno saputo utilizzare in un modo creativo uno strumento creato (anche) per altre finalità.

Come indicato sopra, c'è uno studio di Anna Maria Sani, testé pubblicato, nel quale questo tema è trattato a fondo, e con nuovi dati piuttosto interessanti. Ne abbiamo l'indicazione bibliografica, per quanto il testo pubblicato è accessibile, per ora, riguardi solo le donne.

8. Attenzione alla clientela

8.1. I clienti regolari

Secondo la decisione fatta nostra anni or sono, nel Ticino si considerano “giocatori regolari”, ossia con frequenza regolare della casa da gioco, coloro che frequentano un casinò più di otto volte al mese, ossia, mediamente, due volte la settimana. Spesso, si tratta di clienti conosciuti dal personale.

Nei tre casinò ticinesi questo criterio è sempre tenuto in attenta considerazione. Ma dopo i colloqui di prevenzione eseguiti con praticamente tutti i clienti regolari noti, e un ampliamento dei colloqui anche verso i clienti in genere, abbiamo cercato di dirigere la formazione verso l'osservazione di questa clientela, per scorgervi al più presto un eventuale aumento della frequenza, un cambiamento della tipologia di gioco, o altri segni di disagio, che in precedenza mancavano.

Sappiamo, però, che *non tutti i giocatori con alte frequenze*, anche quotidiane, sono giocatori problematici. Nel senso che *non* perdono il controllo sul loro gioco, e possono dunque smettere quando vogliono. Ci sono clienti che da anni frequentano quasi giornalmente il casinò, senza avere mai avuto problemi di sorta. Tuttavia, è noto che i giocatori problematici e patologici si trovano tra i giocatori regolari, mentre praticamente mai si trovano tra giocatori occasionali.

I criteri elaborati da Häfeli⁴⁶ tengono conto di queste osservazioni. *Secondo Jörg Häfeli, questi sono i criteri utili per una prima valutazione di rischio nei clienti regolari.*

- I clienti che fanno tra le 8 e le 13 visite al mese; invece, chi fa più di 14 visite al mese dimostra di essere relativamente più “immune” di fronte alla perdita di controllo sull'attività di gioco.
- I clienti regolari che rimangono per più di 4 ore per visita.

⁴⁵ Sani A.M. (2011): *Come ridurre il rischio di una rapida rinnovata esclusione nelle persone riammesse al gioco dopo un'esclusione. Criteri di valutazione nei colloqui di riammissione (revoca)*. Bolzano, 9 pag. L'autrice ha scelto questo tema come argomento per la sua tesi presentata nel quadro del CAS (*Certificate of Advanced Studies*) sul gioco d'azzardo, all'Università di Losanna, nel 2017.

⁴⁶ Häfeli J., Schneider C. (2009): *Glücksspiel in der Schweiz. Grundlagen und Früherkennung*. In: Abhängigkeiten N. 2.

Quindi, i clienti regolari, che sono anche giocatori regolari, sono una popolazione a rischio: non individualmente, ma come gruppo.

Spesso hanno anche *altri* problemi, in parte dovuti alla frequenza del casinò (famiglia), o difficoltà di altra natura (difficoltà di socializzazione anche altrove).

La caratteristica di giocatore regolare dovrebbe comportare un colloquio di contatto iniziale, e una osservazione di sala, che ne osservi eventuali cambiamenti di comportamento.

8.2. Giocatori esclusi, con problemi di gioco molto marcati

Non è compito di un casinò porre diagnosi psichiatriche, o trarre considerazioni di natura psicologica. Ma chi si occupa di gioco d'azzardo, nel corso degli anni, e nella sua formazione, finisce con il disporre di una buona conoscenza pratica della psicologia del giocatore d'azzardo. È quindi inevitabile che faccia osservazioni, su determinati clienti, che lo inducono a preoccuparsi per lui. In particolare, in occasione di una esclusione dal gioco.

Ci sono clienti che, al momento dell'esclusione, mostrano aspetti particolari della loro personalità (carattere). Sono le persone arrabbiate. Ce ne sono altri, che danno più l'impressione di una sofferenza intima, di tristezza, di agitazione, ansia, magari di disperazione.

Ci sono "momenti della verità" per il giocatore patologico in crisi. Spesso, appunto, è il momento dell'esclusione. Spesso, il momento di rottura avviene molto tardi la sera, quando la gestione di questi casi diventa complessa, e lo specialista non è reperibile immediatamente.

In secondo luogo, il giocatore *non* si vive come malato. Ma come sfortunato, o vittima di un complotto. "Gli altri sono malati, non io". A volte basta poco, per rendere attenti i giocatori alle particolarità del loro comportamento (che non ammettono, ma che molto spesso intuiscono). Basta un'ora di psico-educazione, che non è una terapia, ma piuttosto una spiegazione di come funziona il gioco d'azzardo. In cui si parla di meccanismi, non di "malattie". In questo rifiuto di ammissione troviamo anche la vergogna di essersi auto-illusori, di essersi dimostrati "stupidi".

Si tratta di riuscire ad indirizzare *meglio* questa ultima clientela. Va riferito che questo viene fatto sempre, ma con scarsi risultati, e mancano gli strumenti per essere più incisivi.

Nei tre casinò ticinesi viene sempre chiesto ad un cliente che richiede l'auto-esclusione se desidera discuterne poi con uno specialista, e la risposta è perlopiù negativa.

È un peccato, perché lo specialista può chiarire in un modo semplice quanto è successo, senza ledere la stima di sé del cliente, e può dare informazioni utili, p.es. come dirlo ai familiari, come affrontare eventuali debiti, ecc.

L'esperienza insegna che ci sono però anche clienti meno "in chiaro". Alcuni chiedono denaro, o indicazioni su come poter riprendere ben presto a giocare "senza pericolo".

Al di là di queste considerazioni, sarebbe necessario incentivare queste consultazioni, che oggi languono. Ma le famiglie non lo sanno, e il cliente spesso non vuole.

8.3. Giocatori di prossimità

Il territorio in cui sorge il casinò Admiral, a Mendrisio, ha una assai esigua superficie, densamente abitata. I clienti che lo frequentano, e che abitano in una ristretta cerchia di chilometri dal casinò stesso, sono oggetto di una particolare attenzione da parte dei responsabili locali della concezione sociale. È un'attenzione che comprende giovani e anziani, uomini e donne.

8.4. Giocatore tra i 18 e i 21 anni

Nei tre casinò ticinesi viene posta un'attenzione particolare a questa tipologia di clienti, in particolare se si presenta ad orari lavorativi o di scuola, o con una frequenza inusuale per l'età. La legge federale prescrive che il gioco d'azzardo è permesso solo a persone maggiorenne e con risorse proprie. Nel caso di giovani studenti o comunque ancora dipendenti economicamente dai genitori, è chiesto il permesso dei genitori stessi.

9. Formazione del personale del casinò

In un Casinò, la formazione del personale a contatto con la clientela è uno dei compiti centrali che compete al *Responsabile della concezione sociale* (RCS).

La LFCG (Legge Federale sulle Case da Gioco del 1998) richiede una *formazione specifica di base*, ed un *aggiornamento annuale*. La formazione specifica di base e l'aggiornamento dei quadri devono essere eseguiti in collaborazione con esperti del ramo.

Nel Ticino, abbiamo introdotto anche una *formazione per neo-assunti*, che permette al neo-assunto di essere attivo nel campo della prevenzione, anche prima della formazione di base.

Si tratta di rivedere nella forma e nel contenuto l'insieme delle formazioni, spostando l'accento su formatori interni, comunque da formare sul piano della didattica degli adulti.

9.1. La formazione del personale, dati generali

Sono previsti i seguenti programmi di formazione.

- *Formazione introduttiva per il personale neo-assunto*: È una formazione breve, di un'ora, eseguita dal RCS, che permette al personale neo-assunto di essere rapidamente operante nel campo della concezione sociale (osservazione del comportamento, e segnalazione). Viene verificata al momento della formazione di base, che deve avvenire entro i sei mesi dalla assunzione.
- *Formazione di base*: è una formazione importante, che nei tre casinò ticinesi viene svolta con tutti i neo-assunti. Deve essere fatta entro i sei mesi dall'assunzione.
- *Aggiornamento della formazione*: è da preparare assieme, e da fare con il RCS (Responsabile della concezione sociale), o il ROCS (Responsabile operativo della concezione sociale). È da fare casinò per casinò, anche per il notevole numero di persone messe in gioco. Esso riguarda i casinò di Mendrisio, e quello di Locarno. Non, invece, il casinò di Lugano.
- Esiste anche la *formazione per il Responsabile* della concezione sociale.

Nel 2017, la formazione del personale è stata organizzata da ogni casinò, in collaborazione con l'*Istituto di ricerca sul gioco patologico* (IRGA). Fuorché, appunto, Lugano. La formazione è organizzata su tre livelli: la formazione introduttiva del personale neo-assunto, la formazione di base del personale, l'aggiornamento annuale della formazione per il personale che ha a che fare con la clientela, tra i quali troviamo anche i quadri.

Tutte queste formazioni sono fatte in modo da valutarne dapprima l'apprendimento, e poi anche l'indice di gradimento della lezione stessa. Questa valutazione permette di costruire nuovi programmi di formazione ben diversificati, anno per anno.

Tabella 9.1. Formazione del personale (dati globali) rapportato al numero di entrate annuali

Personne formate, dati globali	LOC	LUG	ADM	Totale Ti	Su 100 m entrate
2011	84	184	155	423	31,3
2012	81	131	170	382	29,5
2013	68	117	163	348	30,4
2014	69	129	159	357	30,9
2015	60	108	163	331	30,4
2016	58	119	189	336	36,5
2017	55	113	175	343	31,7

9.2. La formazione introduttiva del personale neo-assunto

Tabella 9.2. Formazione introduttiva del personale neo-assunto

Personne assunte e formate nei primi mesi, prima della formazione di base	LOC	LUG	ADM	Totale Ti
2011	5	17	1	23
2012	3	5	5	13
2013	1	4	2	7
2014	4	12	3	19
2015	1	10	12	23
2016	1	20	19	40
2017	3	6	10	18

La formazione di base del personale non può essere impartita immediatamente al momento dell'assunzione, eppure bisogna prevedere che il neo-assunto, con l'appoggio dei suoi superiori, e del Responsabile della concezione sociale, sia operativo praticamente subito, per quanto attiene ai fondamenti della concezione sociale.

Si tratta, appunto, della formazione introduttiva del personale neo-assunto, perlopiù eseguita dal RCS. La valutazione di questa formazione viene fatta al momento della formazione di base vera e propria, ed è questa valutazione che troviamo qui indicata.

9.3. Formazione di base del personale (F1)

Tabella 9.3. Formazione di base del personale

Formazione di base del personale assunto (una giornata)	LOC	LUG	ADM	Totale Ti
2011	5	17	0	23
2012	3	5	5	13
2013	1	4	1	7
2014	4	12	1	17
2015	1	13	1	15
2016	1	30	27	58
2017	3	27	9	39

La *formazione di base* del personale si svolge almeno due volte l'anno. Comprende una intera giornata, ed è gestito dagli specialisti dell'IRGA. Siccome è anche molto generale, se necessario viene fatto in modo da coinvolgere, assieme, impiegati di differenti casinò ticinesi. La valutazione è fatta alla fine della giornata, in modo assai preciso.

Il corso introduttivo è ormai bene rodato, e proprio per questo ha richiesto una revisione di contenuto e di metodo. Comprende dati da imparare, ma anche esercitazioni e proiezioni filmate di testimonianze. È anche valutato sul piano quantitativo, e non solo qualitativo.

Il questionario si componeva di tre parti. Una prima parte verifica il grado di accettabilità del corso stesso, la seconda propone domande aperte, al fine di raccogliere suggerimenti o proposte (valutazione qualitativa), mentre la terza rileva il grado di assimilazione dei temi presentati.

I questionari erano anonimi. Le risposte inadeguate (sbagliate) saranno riviste per un prossimo corso di base del prossimo, così come le proposte espresse dai partecipanti.

Da sette anni questa formazione viene erogata formando un gruppo che comprenda i neo-assunti di tutti e tre i casinò, al fine di facilitare poi anche in seguito un eventuale scambio di esperienze.

9.4. Aggiornamento annuale della formazione (F2)

Tabella 9.4. Aggiornamento della formazione di base per il personale

Aggiornamento annuale della formazione per il personale (2 h)	LOC	LUG	ADM	Totale Ti
2009	76	142	183	401
2010				
2011	70	139	136	345
2012	64	110	145	319
2013	61	100	148	309
2014	56	96	146	298
2015	59	95	150	304
2016	57	89	143	289
2017	52	86	156	294

L’aggiornamento della formazione dura circa tre ore, e comprende due presenze: il RCS, o un suo rappresentante, e uno specialista dell’IRGA. Vengono trattate tematiche molto vicine alla realtà del casinò, con elaborazione di dati, di procedure, di risultati. Anche questa formazione viene conclusa con una valutazione attenta, gestita dall’Associazione per la Formazione degli Adulti, sui risultati ottenuti.

Cambia di solito radicalmente ogni anno, e utilizza giochi, filmati, riflessioni in gruppo, ecc. Le tematiche vengono bensì riprese, ma non anno dopo anno, e comunque secondo modalità attivanti e nuove.

Notiamo il numero progressivamente calante di impiegati che seguono la lezione di aggiornamento, dovuto al calo progressivo di entrate ai casinò stessi.

9.5. Aggiornamento della formazione per quadri (F3)

Tabella 9.5. Aggiornamento della formazione dei quadri

Aggiornamento annuale della formazione per quadri (F3)	LOC	LUG	ADM	Totale Ti
2009	-	10	18	28
2010				
2011	4	11	18	33
2012	11	11	15	37
2013	5	9	12	26
2014	5	9	9	23
2015	Formati con F2	Formati con F2	Formati con F2	
2016	Formati con F2	Formati con F2	Formati con F2	
2017	Formati con F2	Formati con F2	Formati con F2	

9.6. Osservazioni conclusive

In questi anni, e specificatamente a partire dal 2011, siamo riusciti a trasformare, in particolare, l’aggiornamento, che rischiava di essere ripetitivo e noioso, in un momento d’incontro interessante e articolato. Che propone aspetti, problemi, discussioni, considerazioni che i partecipanti incontrano nella loro pratica quotidiana. Il feedback appare positivo, come anche lo spirito della partecipazione alla formazione. I contenuti e i metodi di proposizione della formazione sono suggeriti l’anno prima dai partecipanti, e sono elaborati in stretta collaborazione con i RCS e i ROCS. Sono lezioni variate e mirate agli aspetti pratici, dove viene coltivato un vissuto favorevole alla collaborazione, anche grazie alla suddivisione in piccoli gruppi, più facilmente interattivi.

Valutazione qualitativa e quantitativa della formazione proposta durante l'anno

Ogni anno, l'IRGA elabora un rapporto dettagliato sulle varie formazioni fatte, e sui risultati quantitativi e qualitativi misurati. È una verifica fatta secondo i criteri della qualità. Nel 2017, tutti i corsi hanno raggiunto i loro obiettivi, almeno secondo i dati desunti dalla valutazione fatta dai partecipanti stessi. La valutazione è stata fatta dalla AFA (Associazione per la formazione degli adulti), che ha elaborato, ogni anno, un rapporto particolareggiato dei risultati, casinò per casinò.

10. Prevenzione al di fuori dei casinò ticinesi

La prevenzione, in ogni campo, e non solo in quello del gioco d'azzardo, è compito dell'intera società. Ma ogni situazione richiede modalità specifiche per la prevenzione. Queste riguardano i messaggi da convogliare, il pubblico cui rivolgersi, la formazione di chi la fa. Importante è la valutazione che se ne fa, e le richieste degli enti che la finanziano. Nel campo della prevenzione del gioco patologico, i Casinò hanno questo compito nell'ambiente di gioco, e nei confronti di chi si rivolge loro per informazioni. Avranno questo compito anche nel caso in cui dovessero occuparsi anche di gioco d'azzardo *online*.

Altri operatori, invece, si occupano di quest'attività preventiva, in particolare nella popolazione, al di fuori delle sale da gioco.

10.1. Il Fondo gioco patologico

La prevenzione è un compito che oggi ogni cantone – o ogni gruppo di cantoni – deve mettere in campo grazie allo 0,5% prelevato dalle entrate registrate, a seconda dei cantoni, da *Swisslos* e dalla *Loterie romande*. Nel Ticino, si è costituito un fondo (*Fondo gioco patologico*), che finanzia progetti di prevenzione.

La nuova legge sul gioco d'azzardo, in questo momento ancora di fronte al popolo, prevede, invece, che ogni cantone prelevi dagli introiti di casinò, di giochi di lotteria, e di giochi online, le somme necessarie per la prevenzione nella popolazione.

10.2. Il Gruppo azzardo Ticino – Prevenzione (GAT-P)

Il coordinamento della rete di prevenzione e di aiuto per i giocatori patologici e per le loro famiglie, è garantito da un segretariato a tempo parziale del *Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione*. Il GAT-P propone formazioni specifiche per operatori del campo, per il pubblico interessato, per le scuole, e garantisce una presa in carico informativa per chi la richiede. Partecipa a feste popolari e giovanili, e garantisce una presenza settimanale in internet (SafeZone).

10.3. L'Istituto di ricerca sul gioco d'azzardo (IRGA)

L'Istituto per la ricerca sul gioco d'azzardo (IRGA) collabora con molte altre istituzioni, pubbliche e private, nel campo della prevenzione del gioco d'azzardo patologico. In particolare, L'IRGA sta collaborando a livello del Canton Ticino con il Gruppo Azzardo Ticino Prevenzione (GAT - P), e con Swisslos. Nel Nord Italia collabora strettamente con AND (Azzardo e Nuove Dipendenze) con sede a Varese.

10.4. “Telefono amico”

Telefono amico ha ripreso il numero di appello 0800 000 330, e la gestione degli appuntamenti con gli specialisti a disposizione di chi ha problemi di gioco d'azzardo (giocatori e familiari). Questi specialisti sono indicati dal Gruppo Azzardo Ticino – Prevenzione.